


KARELIA AMMATTIKORKEAKOULU  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Anu Lehtonen

SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTÄMINEN ASIAKASLÄHTÖISESTI  
POHJOIS-KARJALAN KUNNISSA

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2016

	<p><b>OPINNÄYTETYÖ</b>  <b>Huhtikuu 2016</b>  <b>Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma</b></p> <p>Karjalankatu 3  80200 JOENSUU  p. (013) 260 600</p>
<p><b>Tekijä</b></p> <p>Anu Lehtonen</p>	
<p><b>Nimeke</b>  Sähköisen asioinnin kehittäminen asiakaslähtöisesti</p> <p><b>Toimeksiantaja</b>  Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy</p>	
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia kuntien tarjoamia palveluja kuntalaiset toivoisivat muutettavan sähköisiksi palveluiksi. Tänä päivänä sähköinen asiointi koetaan tärkeänä asiakaspalvelun näkökulmasta tarkasteltuna, koska asiointi mahdollistaisi harvaanasutuilla seuduilla asuvien kuntalaisten tasavertaisen palvelun saannin sekä asioiden hoitamisen virka-ajan ulkopuolella. Sähköinen asiointi nähdään kunnissa mahdollisuutena, ja sitä halutaan kehittää voimakkaasti. Digitalisoituneessa yhteiskunnassa toiminnot tehostuvat ja henkilöiden tarve saada palveluita monella eri tavalla ja nopeasti lisääntyvät kiihtyvällä vauhdilla.</p> <p>Pohjois-Karjalan maakunnassa on käynnissä maakunnallinen sähköisen asioinnin projekti, jonka kehittämisessä mukana ovat Ilova, Joensuu, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi ja Rääkkylä. Asiakaskysely koostettiin näiden seitsemän kunnan palveluiden pohjalta, tuoden samalla kuntalaisten tietoisuuteen jo olemassa olevia palveluita, joita voisi muuttaa sähköisiksi palveluiksi. Kysely toteutettiin verkkokyselynä Webropol-työkalulla. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata kahden kuukauden ajan 12/2015 – 1/2016 kehittämisessä mukana olevien kuntien kotisivuilla, Facebookissa ja Twitterissä. Kysely julkaistiin myös Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ja henkilökunnan sähköpostiin.</p> <p>Tutkimustulokset ovat jaoteltavissa kolmeen eri kehittämisalueeseen. Ensimmäisenä on aiemmin toteutetut asiointipalvelut, joista kuntalaiset eivät ole tiedneet. Kehittämisen fokus on palveluiden markkinoinnissa ja kuntien viranomaisten kouluttamisessa. Toisena ovat muutostarpeet jo toteutettuihin asiointipalveluihin. Kehittämistavoitteena on toteuttaa muutokset niiltä osin kuin se on mahdollista. Kolmantena ovat uudet ideat ja tarpeet. Kehittämisessä kartoitetaan käyttökohteet, resurssit ja toimintamallit, joiden avulla saadaan toteutettua asiakaslähtöisemmät sähköiset asiointipalvelut.</p>	
<p><b>Kieli</b>  suomi</p>	<p>Sivuja 74  Liitteet  Liitesivumäärä</p>
<p><b>Asiasanat</b>  sähköinen asiointi, asiointipalvelut, Miunpalvelut, asiakaslähtöisyys</p>	

 <b>Karelia</b> UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	<b>THESIS</b> <b>April 2016</b> <b>Degree Programme in</b> <b>Business Information Technology</b> Karjalankatu 3 FI 80200 JOENSUU FINLAND p. (013) 260 600
<b>Author</b>  Anu Lehtonen	
<b>Title</b> Developing e-Services from the Customer Point of View  Commissioned by Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy	
<b>Abstract</b>  <p>The aim of this study was to investigate and find out what kind of services would citizens like their municipality to offer and transform to e-services for them. Nowadays e-services seem to be a very important form of customer-service. Especially e-services would allow equal access to services for citizens who live in sparsely populated areas, also outside office hours. It is seen as an opportunity, and something you want to develop. In today's Digi world processes become more efficient and people need to obtain services in different ways.</p> <p>In the province of North Karelia there is running an e-service project. There are seven municipalities which are involved in this project, Ilomantsi, Joensuu, Kitee, Kontiolahti, Liperi, Lieksa and Rääkkylä. The customer survey was compiled on those municipalities' services, informing their citizens at the same time about the existing services that could be transformed to e-services. The survey was implemented with Webropol-tool as a network query. The citizens were given two months' time to respond the survey, 12/2015 – 1/2016. A web link to the survey was established in municipalities' homepages, Facebook and Twitter. It was published also in the Karelia University of applied sciences students' and staff's e-mail.</p> <p>The results of the study can be divided into three different development areas. The first area is those e-services which have been carried out, but the citizens do not know about. The focus is to develop advertising and local authorities' expertise. Secondly, there are the amendment needs for processes. The aim of the development is to implement changes as far as it is possible. Thirdly, there are new ideas and needs. The first aim is to identify the items, resources, and business models. New ideas will be implemented in a customer-friendly way.</p>	
<b>Language</b> Finnish	<b>Pages</b> 74 <b>Appendices</b> <b>Pages of Appendices</b>
<b>Keywords</b>  e-service, customer-oriented, e-service website, Miunpalvelut	

## Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Sähköinen asiointipalvelu .....	7
2.1	Kuntakohtaiset asiakkaan palveluprosessit .....	7
2.2	Asiakaslähtöisyys ja esteettömyys .....	12
2.3	Käytettävyyden haasteet.....	12
2.4	Pohjois-Karjalan ePalvelu .....	13
2.5	Käyttötilastot .....	15
2.6	Kokonaisprosessi ja integraatiot .....	16
3	Tutkimusmenetelmä .....	17
3.1	Taustat ja tavoitteet.....	17
3.2	Rakenne .....	19
4	Tutkimustulokset .....	22
4.1	Asiakaskysely .....	22
4.1.1	Valinnaiset vastaukset.....	23
4.1.2	Vapaa sana .....	55
4.2	Asiainnin kehittäminen .....	60
4.2.1	Nykyisten palveluiden tietoisuus.....	60
4.2.2	Nykyisten palveluiden kehittäminen .....	61
4.2.3	Uudet ideat ja tarpeet .....	61
5	Käyttöliittymän kehittäminen.....	64
5.1	Sivuston markkinointi .....	65
5.2	Miunpalvelut.....	66
5.3	Videoasiointi.....	68
5.4	Palvelun toimivuus .....	69
6	Pohdinta .....	70
	Lähteet.....	73

# 1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena on Pohjois-Karjalan maakunnallisen sähköisen asioinnin kehittäminen asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on selvittää asiakaskyselyllä millaisia kuntien tarjoamia palveluja kuntalaiset toivoisivat sähköistettävän sekä mitä muita asioita tulisi ottaa huomioon, että sähköisistä asiointipalveluista saataisiin helppokäyttöiset ja toimivat niin, että palveluja halutaan käyttää uudelleen. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy (myöhemmin PTTK), joka yhdessä seitsemän kunnan sekä paikallisen ohjelmistotoimittajan Arcusys Oy:n kanssa on tehnyt kokonaispalvelusopimuksen toteutettavista sähköistä asiointipalveluista. Mukana olevat kunnat ovat Ilomantsi, Kitee, Kontiolahti, Joensuu, Lieksa, Liperi ja Rääkkylä. Toteutettujen sekä uusien palvelujen kehittämiselle on syntynyt tarve sen jälkeen kun alkuperäinen tavoite oli saavutettu eli saatu käyttöön otettua valtaosa maakunnallisen sähköisen asioinnin sopimuksen mukaisista asiointiprosesseista. Sopimus sisältää 50 vuosina 2012 - 2013 kartoitettuja sähköistettäviä palveluprosesseja.

Sähköisen asioinnin kehittäminen on alkanut kuntasektorilla jo noin 20 vuotta sitten samankaltaisilla ajatuksilla ja suunnitelmilla kuin tänäkin päivänä. Se miksi asiointia ei ole saatu vietyä pidemmälle ja otettua käyttöön laajemmin, johtune useista eri syistä. Todennäköisiä syitä ovat tietämättömyys palveluista, joita voisi ja kannattaisi sähköistää, tekniikan muuttuminen nopeassa syklissä, avainhenkilöiden puuttuminen ja jalkauttamisen vaikeus niin organisaatioihin kuin loppukäyttäjille eli asiakkaille. Mainitut seikat ovat olleet hajautettuina eikä niitä ole saatu niputettua yhteen, jolloin avulla laajasta palvelualueesta saataisiin toimiva ja suurta joukkoa palveleva sähköisen asioinnin infrastruktuuri.

Sisäasiainministeriö on vuonna 1998 asettanut alue- ja paikallishallinnon verkkopalveluiden VETURI-tukiprojektin tukemaan ja edistämään kuntien, työhallinnon, Kelan, verohallinnon sekä kihlakunnanvirastojen verkkopalvelujen kehittämistä (sisäasiainministeriö 2016). Tavoitteena on ollut saada sähköistettyä keskeisimmät palvelut ja lomakkeet vuoteen 2001 mennessä. Tavoitteeseen oli joiltakin osin päästy, mutta asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna tilanne

viranomaispalvelujen toimintaprosessien monimutkaisessa ja raskaassa viidakossa on sama kuin nykypäivänä, jossa palvelujen käsittelyprosessit päätöksentekoiheen voivat olla hajautettuna useille henkilöille tai käsittelyprosessiin liittyvät kirjaamiset on tehtävä useampiin järjestelmiin. Käsittelyprosessien kulku vaikuttaa sähköisten asiointipalvelujen helppokäyttöisyyteen ja tehokkaaseen palvelukokonaisuuteen asiakasnäkökulmasta. Veturi-tukiprojektissa esille on noussut verkossa saatavien palvelujen ohjauksen ja neuvonnan tärkeys. Palvelujen tarjoajat vastaavasti ovat saaneet tasapainoilla kehittyvän tekniikan osalta siten, kuinka saada tarjottua kuntalaisille tasavertaisia palveluja, huomioiden kotona käytettävät erilaiset ja eri-ikäiset laitteet, käyttöliittymät ja versiot. (sisäasiainministeriö 2000.) Näiden samojen kysymysten ja haasteiden äärellä olemme vielä tänäkin päivänä.

Nykyisin sähköinen asiointi koetaan tärkeänä niin tuottavuuden kuin asiakaspalvelun näkökulmista tarkasteltuina. Sähköinen asiointi nähdään mahdollisuutena, jota halutaan kehittää voimakkaasti. Digitalisoituneessa yhteiskunnassa toiminnot tehostuvat ja henkilöiden tarve saada palveluita monella eri tavalla ja nopeasti lisääntyvät kiihtyvällä vauhdilla. Toivotaan, että arkipäiväisiä asioita voisi hoitaa myös virka-aikojen ulkopuolella kotisohvalta käsin tai nopeasti esimerkiksi kesken työpäivän omalta työpisteeltä. Lisäksi sähköiset asiointipalvelut tukevat ja tulevat lähemmäksi periferia-alueilla asuvia henkilöitä, jolloin kulkuyhteydetkään eivät enää ole este asioiden hoitamisille. Asiointipalveluita on pystyttävä tarjoamaan myös laiteriippumattomasti tietokoneita, tabletteja ja mobiililaitteita käyttäen.

Kilpailu sähköisen asioinnin palvelualustojen ja palveluiden tarjoajien välillä on kovaa, mikä tuo uusia haasteita organisaatioille valitessa mahdollisimman toimivaa ja kustannustehokasta ratkaisua, jossa sähköisen asioinnin kokonaisuus on huomioitu. Sähköisen asioinnin kokonaisuuteen sisältyy koko palveluketju sekä toimintaprosessi asiakkaan ensikontaktista viranomaisen päätökseen ja asiakkaan lopputiedottamiseen saakka.

## **2 Sähköinen asiointipalvelu**

Pohjois-Karjalassa sähköisiä asiointipalveluja toteutetaan yhteistyössä seitsemän kunnan kesken. PTTK ja Arcusys Oy ovat sähköisen asiointin teknisinä toteuttajina ja ylläpitäjinä sekä vastaavat projektin prosessikohtaisista vaiheista, aikataulutuksista sekä kustannuksista.

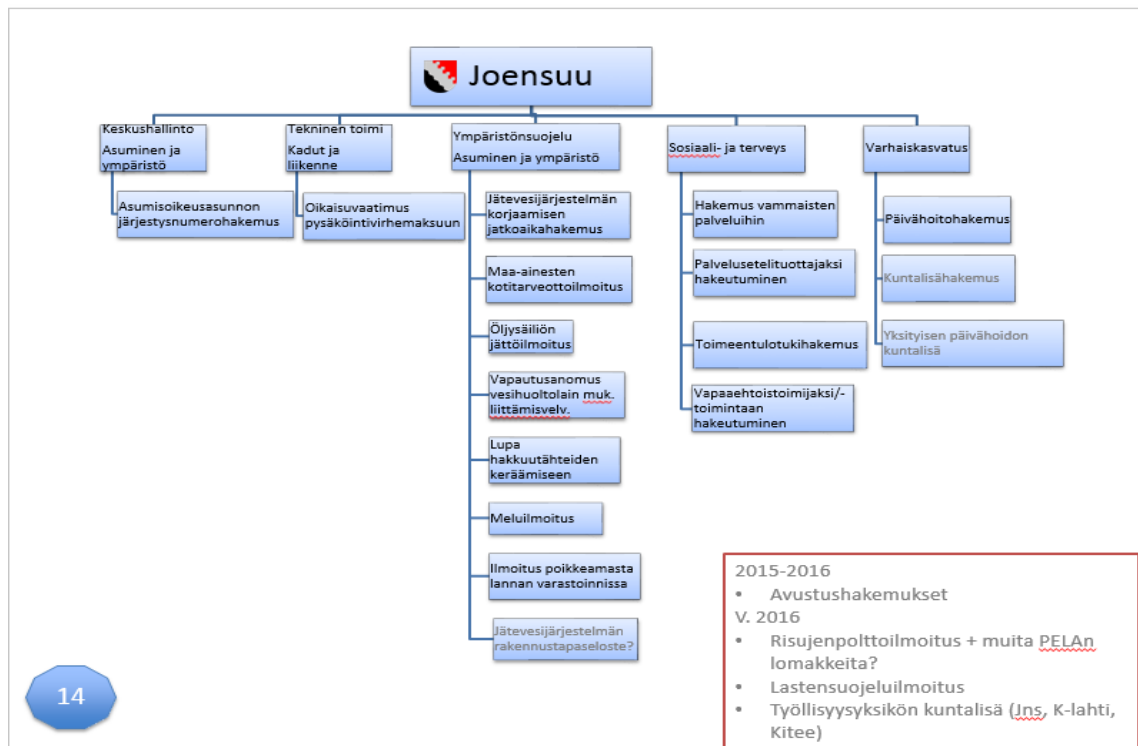
Tämän hetken toimintamallin mukaisesti jokaisella kunnalla on yksi–kolme nimettyä ohjausryhmän jäsentä, joilla on päätäntävalta sovittujen kehityskohteiden eteenpäin viemiselle. Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisin väliajoin noin viisi kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa. Yhteydenpito ja tiedottaminen tapahtuvat pääsääntöisesti sähköpostitse. Ohjausryhmä päättää, ohjaa ja seuraa sähköisen asiointin toteutumista kustannuksineen sekä luo raamit sopimuksen ulkopuolisille ideoille ja budjetoinnille. Lisäksi jokaisessa kunnassa on prosessikohtaiset työryhmät, joiden jäseniä ovat palveluiden käsittelijät. Prosessikohtaiset työryhmät vastaavat määrittelystä, suunnittelusta, testaamisesta, käyttöönotosta sekä muutoksista. Päämääränä on sähköistää kuntien palveluja niin, että ne palvelevat kuntalaisia myös virka-ajan ulkopuolella sekä haja-asutusseuduilla asuvia. Palvelujen sähköistämisen avulla pyritään saamaan myös työajansäästöä kunnille, jotta viranomaisten työ saataisiin resursoitua ja kohdistettua useisiin työtehtäviin oikealla ja tehokkaammalla tavalla.

### **2.1 Kuntakohtaiset asiakkaan palveluprosessit**

Vuosien 2014–2015 aikana sopimuskunnissa on otettu käyttöön useita sähköisiä prosesseja. Käyttöönotot ovat tapahtuneet kuntien omien käyttötarpeiden sekä resurssien mukaisesti.

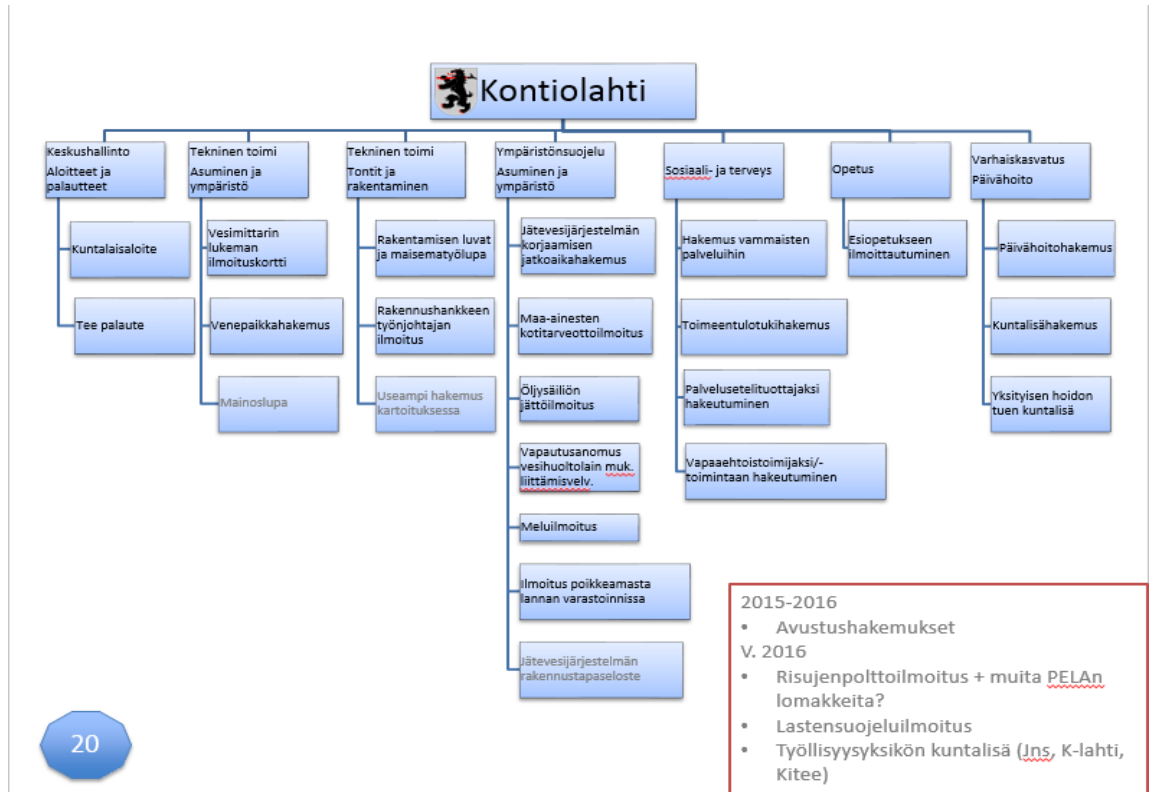
Kuvissa 1–7 on kuvattu tällä hetkellä tuotannossa olevat asiointiprosessit kuntakohtaisesti (Lehtonen 2016). Vaaleanharmaalla näkyvät ovat määrittely- ja testausvaiheessa olevia prosesseja, joiden käyttöönotto tapahtuu lähiaikoina. Lisäksi kuvien alareunaan on lisätty vuoden 2015–2016 aikana toteutettavia asiointiprosesseja. Näistä yhtenä uutena toimijana on Pohjois-Karjalan

pelastuslaitos. Osa pelastuslaitoksen sähköisistä asiointiprosesseista toteutuu valtakunnallisella koko maata koskevien pelastuslaitosten yhteisellä alustalla. Valtakunnallinen pelastuslaitosten verkkosivusto tullaan yhdistämään Pohjois-Karjalan keskitettyyn verkkopalveluportaaliin, jolloin kuntalaiset löytävät myös turvallisuuteen liittyvät asiointipalvelut yhdestä paikasta.

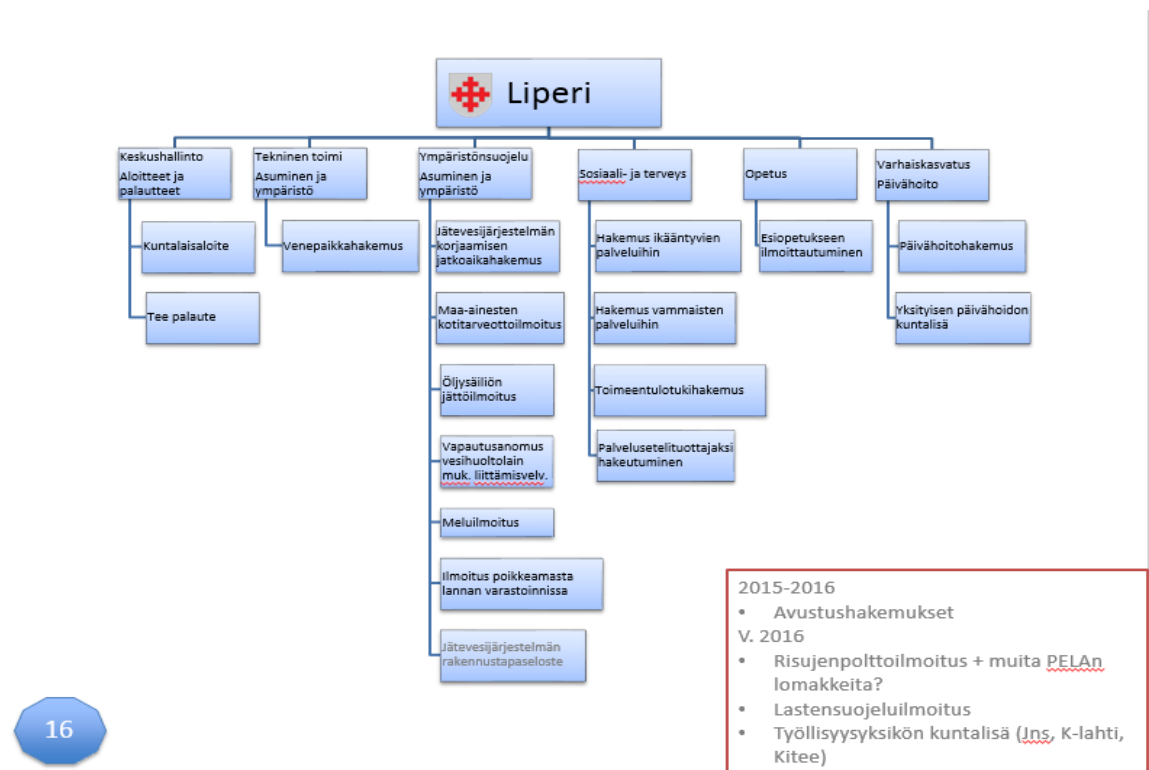


Kuva 1. Joensuun käytössä olevat 14 asiointiprosessia (Lehtonen 2016).

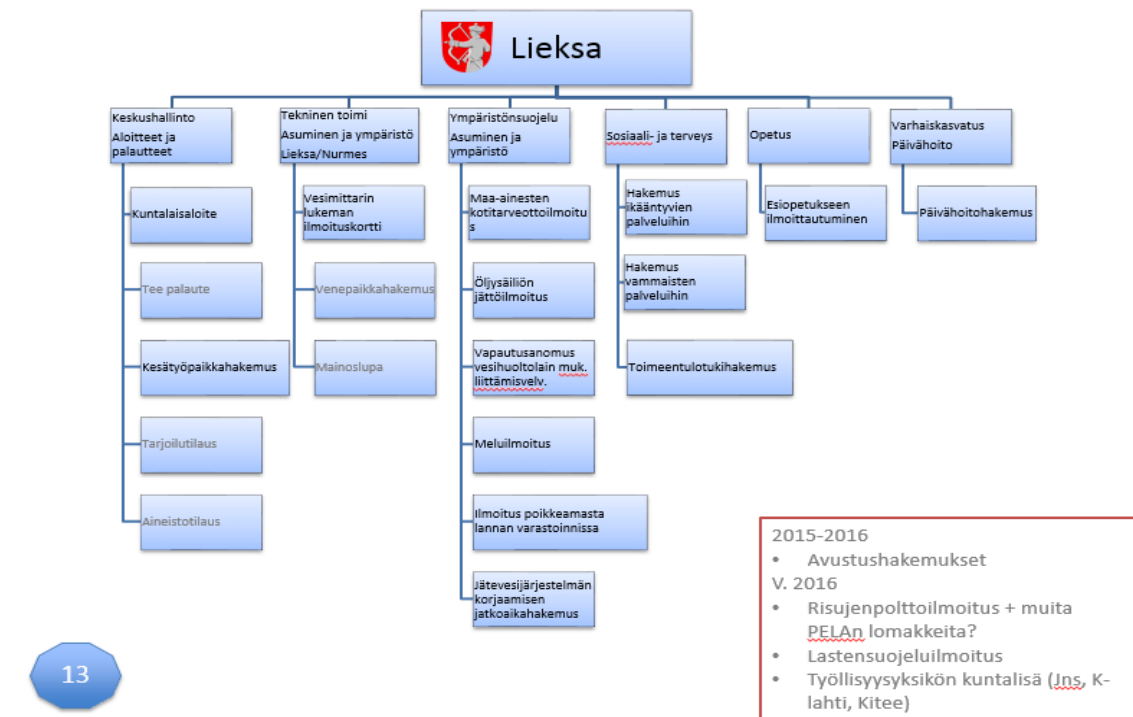




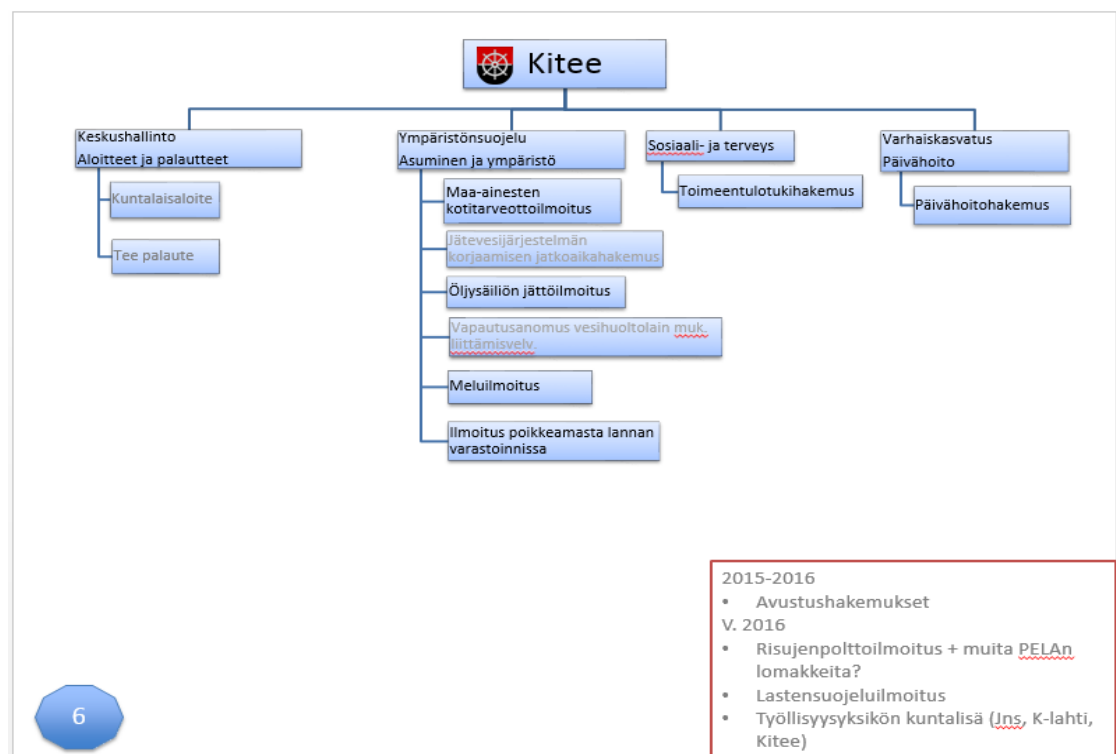
Kuva 2. Kontiolahden käytössä olevat 20 asiointiprosessia (Lehtonen 2016).



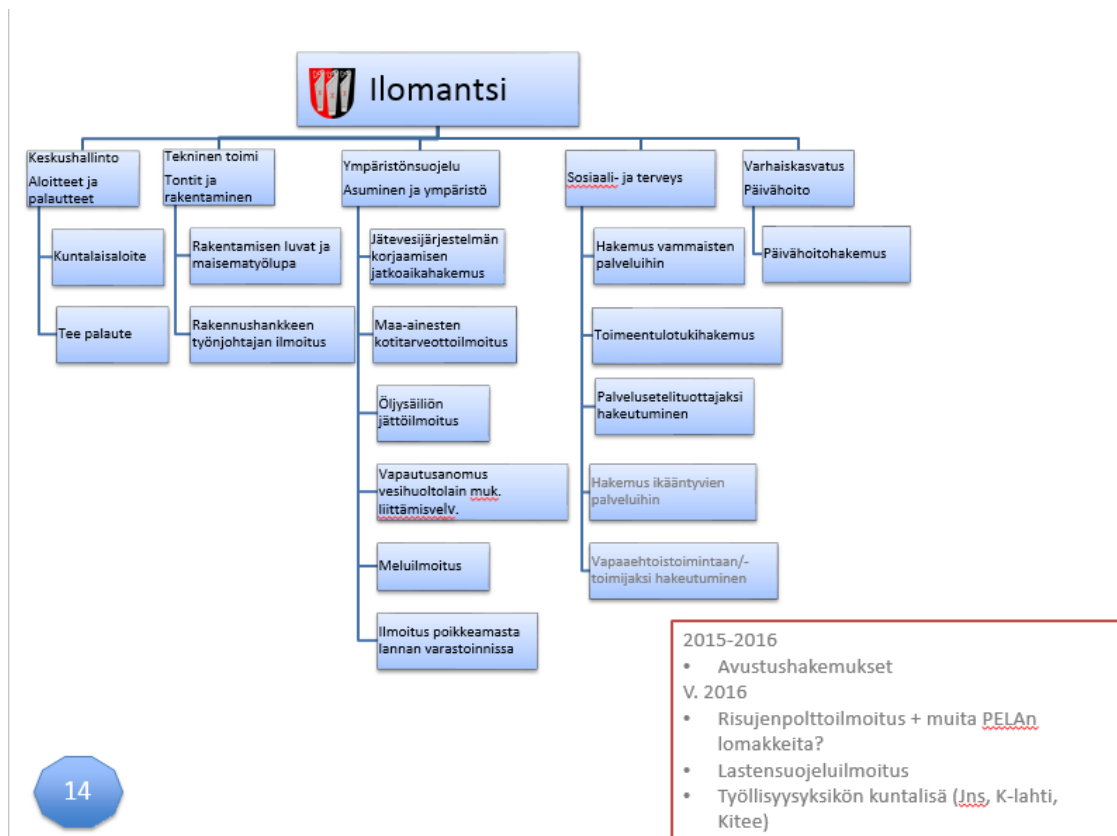
Kuva 3. Liperin käytössä olevat 16 asiointiprosessia (Lehtonen 2016).



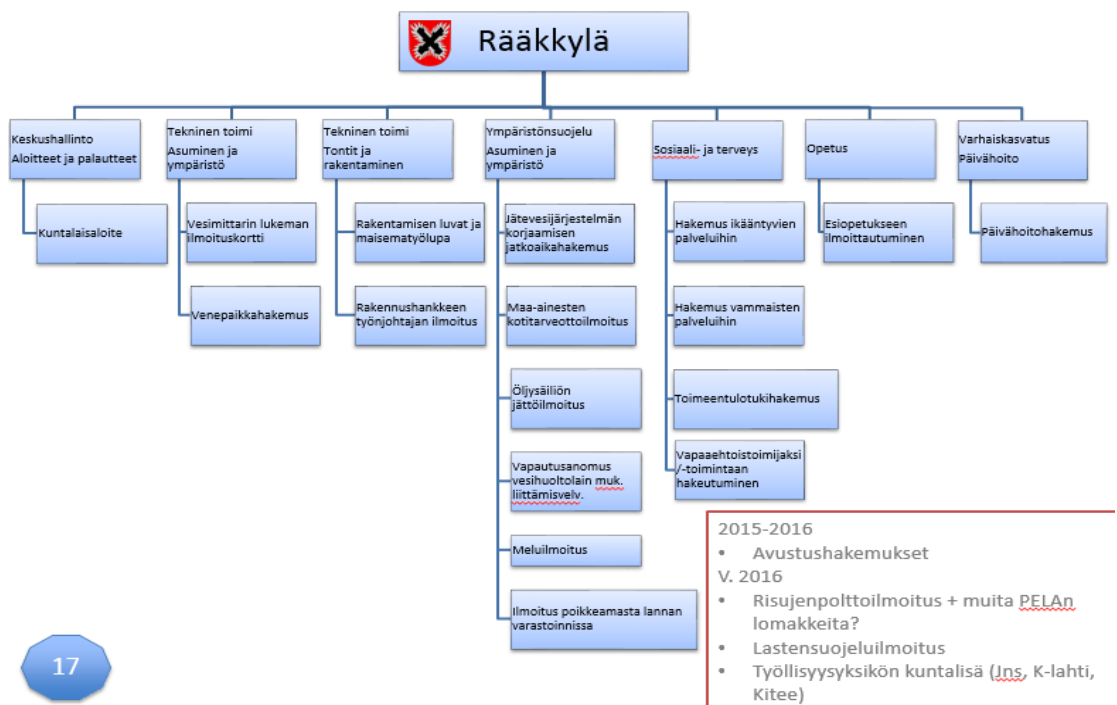
Kuva 4. Lieksan käytössä olevat 13 asiointiprosessia (Lehtonen 2016).



Kuva 5. Kiteen käytössä olevat 6 asiointiprosessia (Lehtonen 2016).



Kuva 6. Ilomantsin käytössä olevat 14 asiointiprosessia (Lehtonen 2016).



Kuva 7. Rääkkylän käytössä olevat 17 asiointiprosessia (Lehtonen 2016).

## **2.2 Asiakaslähtöisyys ja esteettömyys**

Asiakaslähtöisyys on pyritty huomioimaan alun perin sähköisten lomakkeiden ulkoasussa niin, että niitä voidaan lukea useammilla näkövammaisten lukuohjelmilla. Ennen lomakkeiden käyttöönottoa testausvaiheessa on tehty tiivistä yhteistyötä Pohjois-Karjalan näkövammaisten vapaaehtoisen jäsenen kanssa.

Esteettömyyttä ei ole huomioitu vielä kaikissa sähköisissä lomakkeissa, kuten aikaisemmin käyttöönotetuissa versioissa. Koska eriaisteiset esteellisyydet ovat hyvin yleisiä, tullaan aikaisemmat versiot päivittämään niin, että nekin tukevat lukuohjelmia ennen pitkään. Samoin uusien lomakkeiden teknisissä ratkaisuissa esteettömyys tullaan huomioimaan tapauskohtaisesti.

## **2.3 Käytettävyyden haasteet**

Yleisiä esille tulleita käytettävyyteen vaikuttavia haasteita ovat olleet käyttäjien, niin kuntien viranomaisten kuin kuntalaisten tietämättömyys, heikko motivaatio, arkuus ja osaamattomuus käyttää sähköisiä asiointipalveluja. Näiden lisäksi haasteeksi on koettu useaan otteeseen tunnistautuminen verkkopankkitunnuksilla niissä tilanteissa, joissa saman istunnon aikana on tarve käyttää useampaa palvelua.

Vuoden 2017 aikana tunnistautumispalvelun tekninen toteutus muuttuu Vetuma-tunnistuksesta suomi.fi tunnistukseen, jonka suurin käytettävyyttä parantava uudistus on kertakirjautumisen mahdollisuus. Palveluun kirjaudutaan edelleen pankki- tai mobiilitunnuksilla tai henkilökortilla, mutta kertakirjautuminen mahdollistaa liikkumisen palvelusta toiseen yhdellä tunnistautumisella saman istunnon aikana. Uudistuksessa kaikki entisen Vetuma-tunnistuksen kautta toimineet organisaatiot liittyvät yhteen ja samaan niin sanottuun liittymisrinkiin, mikä avaa käyttöoikeudet kaikkiin tunnistuspalveluihin Suomessa.

Riskejä turvalliselle ja käyttökatkottomalle palvelulle tuovat tietoliikenneverkon ongelmat, tekniikan vanhentuminen ja uusien ratkaisujen nopea markkinoille tulo.

Muutoksissa ei kenties pysytäkään ajan tasalla eikä ehditä uusiutumaan tarpeeksi nopeassa syklissä, jolloin entinen ratkaisutapa koetaan vanhanaikaiseksi. Loppukäyttäjillä voi olla hyvinkin vanhoja käyttöjärjestelmiä sekä selainversioita, joten yhteensopivuusongelmat ovat ilmeisiä. Teknisesti on mahdotonta tukea kaikkia vanhoja käytössä olevia versioita, joten käyttäjät täytyisi saada ohjattua päivittämään versionsa helposti uudempiin esimerkiksi lisäämällä asiointipalvelusivuille päivityssivustojen linkkejä.

## 2.4 Pohjois-Karjalan ePalvelu

Sähköisen asioinnin käyttöliittymän prosessimoottorina on isobritannialainen Intalio, jonka päällä toimii Arcusysin Liferay-ympäristö. Siinä vaiheessa kun sähköisen asioinnin projekti käynnistettiin ja ensimmäisiä asioinnin lomakkeita otettiin käyttöön vuosina 2012–2013, oli verkkoportaalin käyttöliittymä ratkaistu hyvin yksinkertaisella rakenteella. Palvelu oli nimeltään ePalvelu, jonka verkko-osoite oli <https://epalvelu.pohjoiskarjala.net>. Palvelussa oli ainoastaan luettelo asioinnin sähköisistä lomakkeista, kuntavalinta sekä Vetuma-kirjautumislinkki.

Tavoitteena oli saada Pohjois-Karjalan maakuntaan yhteinen verkkopalveluportaali, jonne on keskitetty kaikkien P-K:n kuntien tarjoamat sähköiset palvelut, riippumatta siitä minkä toimittajan tarjoamasta palvelusta on kyse. Näin kuntalaisten oli helppo löytää sähköiset palvelut yhdestä paikasta. Kuvasta 8 näkee ePalvelu-verkkosivun käyttöliittymän etusivun toteutuksen, jonne on lisätty linkit seuraaviin verkkopalveluihin:

- Sähköinen tontinvaraus
- Vesimittarilukema (Joensuu)
- Vesimittarilukema (Liperi)
- Kirjaston palvelut
- Wilma
- Tenavanetti
- Joensuun verkkokaupat
- Hoitoaikojen sähköinen ilmoittaminen
- Medinet

- Terveyskeskuksen ajanvarauspalvelu
- Laboratorion ajanvarauspalvelu
- Diabetes- ja Marevanseuranta
- Röntgenin ajanvarauspalvelu



Kuva 8. ePalvelun etusivu

Pohjois-Karjalan maakunnallisen sähköisen asiointin projektin edetessä, uusia lomakkeita käyttöönotettaessa sekä asiointipalvelua kehitettäessä on noussut tarve tarkastella kuinka paljon sähköisiä asiointipalveluja käytetään. Kunnat eivät ole vielä aktiivisesti eikä suunnitellusti markkinoineet kuntalaisille mahdollisuudesta hakeutua palveluihin sähköisesti. Kunnan työntekijöiden mukaan asiakkaat, jotka sähköisiä asiointipalveluja tällä hetkellä käyttävät, ovat kuulleet palveluista asioidessaan paikan päällä kunnan toimiyksiköissä. Kuukausittaisia käyttötilastoja saadaan Intalio raportointityökalulla sekä Google analytics—työkalulla. Tilastojen mukaan käyttö on lisääntynyt kuukausittain noin tuhannella uudella sähköisellä hakemuksella/ilmoituksella. Raportointityökalua kehitetään parhaillaan niin, että sen avulla olisi mahdollista saada myös kuntakohtaista dataa. Tämän avulla kunnat voisivat paremmin seurata

asiakkaiden käyttäytymistä ja palveluihin hakeutumista sähköisen asioinnin piirissä sekä sitä kautta kehittää sähköistä palveluntarjontaa omille kuntalaisilleen.

## **2.5 Käyttötilastot**

Maakunnallisen sähköisen asioinnin ohjausryhmä seuraa verkkopalveluportaalin käyttötilastoja. Tilastojen avulla saadaan kuva siitä, mitä sähköisiä asiointipalveluja käytetään eniten, mitä palveluprosesseja voidaan kehittää paremmiksi, mihin kohdistaa henkilöresursseja, mitkä palvelut tarvitsevat lisämarkkinointia ja jalkauttamista kuntalaisille sekä miltä osin viranomaisten käyttäjäkoulutusta, jotta palvelut saadaan tehokkaampaan käyttöön. Viimeisimmät käyttötilastot ovat ajalta 30.4.2015–29.3.2016 (Arcusys Oy 2016). Niiden mukaan käyttömäärät ovat jatkuvassa nousussa (taulukko 1).





tunnuksilla palveluun, käy hakemuksen tiedot läpi ja tarvittaessa pyytää lisätietoja asiakkaalta sähköisesti. Lisätietojen pyytäminen sähköisesti tapahtuu samaa hakemuslomaketta siirrettäessä käsittelijältä asiakkaalle tarvittaessa niin usein kunnes kaikki käsittelyyn tarvittava tieto on saatu. Lisätietoja pyydetessä heräteviestit tulleista pyynnöistä ja täydennetyistä hakemuksista menevät asiakkaan ja käsittelijän sähköpostiin. Kun käsittelijän mielestä kaikki olennainen tieto on hakemukselle saatu, käsittelee hän hakemuksen kirjaamalla hakemukselle tarvittavat tiedot ja hyväksymällä hakemuksen. Jos integraatio on toteutettu, hakemuksen tiedot siirtyvät taustajärjestelmään automaattisesti, jossa varsinainen päätös voidaan tehdä. Käsittelijä toimittaa päätöksen asiakkaalle postitse ja tulostaa hakemukset liitteineen arkistoitavaksi. (Lehtonen 2015a.)

Toistaiseksi integraatioita on toteutettu keskushallinnon ja ympäristönsuojelun prosessien osalta Dynasty-asianhallintajärjestelmään, varhaiskasvatuksen ja sosiaalitoimen prosessien osalta Pro Consona -järjestelmään sekä teknisen toimen prosessin osalta Helga-pysäköinninvalvonnan järjestelmään.

Kokonaisprosessien kulku on toteutettu hieman eri variaatioilla riippuen toimiyksiköiden toimintamalleista sekä siitä onko integraatioita sähköiseltä alustalta taustajärjestelmiin toteutettu. Prosessin läpimeno ei ole vielä täysin sähköinen hakemuksen lähettämisestä päätöksen saamiseen. Kokonaisprosessia nopeuttaisi myös sähköinen arkistointijärjestelmä, jolloin käsittelijä saisi siirrettyä hakemustiedot liitteineen automaattisesti arkistoitavaksi.

### **3 Tutkimusmenetelmä**

#### **3.1 Taustat ja tavoitteet**

Sähköinen asiointi nähdään digitaalisessa yhteiskunnassa tarpeellisena lisäpalvelumuotona myös kuntasektorilla perinteisen palvelumuodon eli virastoasioinnin rinnalla, jossa asiat hoidetaan kasvotusten virastojen aukioloaikoina. Sähköistämällä palveluja parannetaan viranomaisten tavoitettavuutta ja palvelujen saatavuutta, jolloin ei olla enää sidoksissa aikaan ja paikkaan.

Pohjois-Karjalan maakunnallisen sähköisen asiainnin projektin tavoitteena on saada toteutettua sähköisiä palveluja niin, että kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Tässä on tärkeää huomioida kuntalaisten tarpeet ja volyymit, joita verrataan tarjolla oleviin palveluihin. Opinnäytetyön asiakaskyselytutkimuksen avulla selvitettiin, mitä kuntalaiset toivoisivat asuin-/kotikuntansa heille tarjoavan sähköisinä palveluina sekä vastaavasti kartoitettiin mitä palveluja kunnat ovat valmiita tarjoamaan sähköisesti. Näin kuntien ja kuntalaisten välille saadaan liittymäpinta, jonka avulla asiointia voidaan kehittää jatkossakin. Palvelurakenteen muutos tuo haasteita organisaatioihin esim. henkilöstöresurssien kohdistamiseen, taustajärjestelmien integraatioihin, palvelujen ylläpitoon ja seurantaan, kustannuksiin sekä jatkokehittämisen tarpeisiin asiointipalvelujen muuttuessa.

Pohjois-Karjalan maakunnassa on käynnissä sähköisen asiainnin projekti, jossa sopimuskuntina tällä hetkellä ovat Ilomantsi, Joensuu, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi ja Rääkkylä. Tavoitteena on saada myös muut Pohjois-Karjalan kunnat (Juuka, Nurmes, Outokumpu, Polvijärvi, Tohmajärvi, Valtimo) mukaan sähköisen asiainnin piiriin ja kehittämään yhteistä palvelua kuntalaisille.

PTTK on Pohjois-Karjalan kuntien omistama yhtiö, joka tarjoaa kunnille kattavat tietotekniset laite-, sovellus- ja mobiiliratkaisut. PTTK on kuntien kyselyjen sekä määrittelyjen perusteella tehnyt kartoituksen ja kilpailuttanut sähköisen alustan ja palveluiden tarjoajat vuonna 2012. Tekniseksi toteuttajaksi valittiin paikallinen joensuulainen IT-yritys Arcusys Oy, joka toteuttaa palvelut Liferay-ympäristössä. Isobritannialainen Intalio toimii palvelun prosessimoottorina. Palvelujen kehittämisestä ja ylläpidosta vastaa PTTK.

Maakunnallinen sähköisen asiainnin kokonaispalvelusopimus allekirjoitettiin vuosina 2012–2013, jona aikana palvelualustan tekninen ratkaisu saatiin pystyyn ja jonka päälle saatiin vietyä 3 sähköistä lomaketta. Sopimus pitää sisällään 50 teknisessä valmiudessa olevaa perusprosessia, joita voidaan räätälöidä kuntakohtaisesti tarpeiden mukaan sekä 5 uutta prosessia joka vuosi. Vuosien

2014–2015 aikana sopimuksen mukaisia sekä uusiakin sähköisiä lomakkeita kunnat ovat ottaneet ahkerasti käyttöönsä.

Sähköistä asiointia kehitetään hyödyntäen muun muassa Pohjois-Karjalan maakuntaliiton maaseudun kehittämishankkeen kautta toteutettavaa valokuitujen rakentamista maakuntaan. On ensisijaisen tärkeää, että niin taajamissa kuin taajamien ulkopuolellakin on kattavat ja toimivat verkkoyhteydet, joiden päälle on helppo toteuttaa sähköisiä palveluja. Tavoitteena on jopa siirtyä palvelemaan kuntalaisia enemmältikin verkkopalveluun, riippuen ja suhteutettuna kuitenkin kysynnän määrään.

### **3.2 Rakenne**

Opinnäytetyön tutkimusotteena oli enimmäkseen kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, mutta osittain kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tiedonhankinnan menetelminä olivat Webropol-työkalulla toteutettu kuntalaisille suunnattu asiakaskysely sekä maakunnallisen sähköisen asiainnin projektin työryhmistä ja jo olemassa olevien palvelujen kautta saadut kehittämispalautteet. Opinnäytetyössä poraudutaan pääosin asiakaskyselyn tuotoksiin, mutta myös palautteet on huomioitu kehittämiskohteissa. Koska haastateltavat eivät olleet valittuja yksilöitä vaan perustuivat satunnaisotokseen, on kyseessä määrällinen tutkimus.

Asiakaskysely on tehty aiemmin mainittujen seitsemän kunnan osalta ja suunniteltu niin, että se antaa samalla informaatiota kuntalaiselle siitä, mitä palveluja kunnat tarjoavat kuntalaisille (Lehtonen 2015b). Palvelut on kerätty jokaisen kunnan kotisivuilta erikseen ja kategorisoitu samojen palvelualueiden alle. Palvelukirjo on laaja, joten halusin tuoda kyselyssä kuntalaisten tietoisuuteen palvelualueet eriteltynä kuten esim.

- Asuminen ja ympäristö
- Kulttuuripalvelut
- Kadut, liikenne ja yleiset alueet
- Sosiaali- ja terveysterveyst jne.

Palvelualueiden lisäksi halusin tuoda esille varsinaiset palvelut palvelualueittain esim.

- Asunnot, Lämmitys, sähkö ja vesihuolto, jotka kuuluvat Asuminen ja ympäristö -palvelualueen alle.
- Joukkoliikenne, Katualueiden hoito ja kunnossapito, jotka kuuluvat Kadut, liikenne ja yleiset alueet palvelualueen alle.
- Apua perheväkivaltaan, Ensiapu ja päivystys, Fysioterapia, jotka kuuluvat Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualueen alle jne.

Määrällinen tutkimusote näyttäytyy myös tässä kohtaa, tuoden kyselyyn kriittisiä pisteitä, josta avoimet kysymykset puuttuvat. Kunnat tarjoavat samanlaisia lakisääteisiä palveluja, jotka löytyvät kuntien kotisivuilta. (Ilomantsin kunta 2016; Joensuun kaupunki 2016; Kiteen kaupunki 2016; Kontiolahden kunta 2016; Liperin kunta 2016; Lieksan kaupunki 2016; Rääkkylän kunta 2016). Kotisivujen rakenne ja termit kuitenkin poikkeavat toisistaan, joten palvelujen koostaminen palvelualueittain tiiviiseen muotoon oli haasteellista. Apuvälineenä käytin Excel- taulukkoa, johon ensi alkuun keräsin palvelut kunnittain, jotka koostin yhteneväksi kyselyksi. Kyseisellä rakenteella koostettu kysely nopeutti kyselytulosten analysointia asiakasnäkökulmasta katsoen, mutta myös organisaation näkökulmasta.

Asiakaskysely lähetettiin useille tahoille 7.12.2015 ja vastausaikaa oli 31.1.2016 saakka. Kysymysten vastaukset analysoitiin helmikuussa 2016 ja tutkimustulosten arvioitu julkaisuaikataulu on huhtikuussa 2016. Kyselyn perusteella tehtävä jatkokehittäminen tapahtuu kevään ja syksyn 2016 aikana.

Kysely julkaistiin sähköisen asiainnoin sopimuskuntien (Joensuu, Kontiolahti, Liperi, Lieksa, Ilomantsi, Rääkkylä, Kitee) kotisivuilla, asiakasraadeissa, Facebookissa, Twitterissa, [www.pielisverkko.fi](http://www.pielisverkko.fi)-sivustolla, sekä lähetettiin Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ja henkilökunnan sähköposteihin sekä Pohjois-Karjalan maakuntaliiton Kaista käyttöön -hankkeen avainhenkilöille.

Kysely tehtiin yhteistyössä aiemmin mainittujen kuntien sekä Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy:n kanssa.

Asiakaskysely oli suunnattu sähköisten palvelujen loppukäyttäjille eli kuntalaisille. Kyselyssä kartoitettiin, mitä palveluja he kuntien asukkaina ja asiakkaina toivoisivat koti-/asuinkunnan heille sähköisesti tarjoavan. Tarkemmin sanottuna siinä selvitettiin, millaiset kuntien tarjoamat sähköiset palvelut voisivat helpottaa kuntalaisten normaalia arkea.

Kyselyssä kävi ilmi, mitä palveluja kunnat tällä hetkellä tarjoavat. Valittavissa oli 1–5 kpl eri asiointipalvelualueita ja siihen kohdistuvaa palvelua. Lisäksi kyselyssä pyydettiin kertomaan tarkemmin omin sanoin, millaista sähköistä palvelua valittuun palvelualueeseen toivotaan. Lopussa on vapaa kenttä, jossa kehoitettiin kertomaan muista mieleen tulevista sähköisen asioinnin kehittämisideoista. Avoimet kysymykset toivat tutkimukseen mukaan laadullisen tutkimusotteen näkökulman.

Vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti, joten niistä ei voi päätellä kenenkään vastaajan antamia yksittäisiä tietoja. Tutkimustulokset julkaistaan erilaisina taulukoina ja kaavioina maakunnallisessa sähköisessä asiointissa mukana oleville työryhmille palvelujen kehittämistarkoituksessa. Tutkimustulokset analysoitiin sekä laadullisena eli tekstimuotoisena että määrällisenä eli numeraalisena tutkimuksena.

Kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää myös Siun soten digitaalisten palvelujen kehittämisessä sekä Pohjois-Karjalan maakuntaliiton maaseudun kehittämishankkeessa.

Asiakaskysely muodostui seuraavista kysymyksistä numerojärjestyksessä:

1. Kuntavalinta (Ilomantsi, Joensuu, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi, Rääkkylä).
2. Ikäsi (alle 18, 18–29, 30–39, 40–49, 50–59, 60–69, 70–79, yli 80-vuotias).
3. Kerro meille mielipiteesi valitsemalla asiointipalvelualue ja sen jälkeen avautuvasta valikosta palvelu.

4. Kerro meille mihin tarkoitukseen toivoisit sähköisen lomakkeen/ilmoituksen ja kuinka se voisi helpottaa asioidesi hoitamista.
5. Vapaa sana – Lähetä meille viestiä sähköisestä asioinnista.

## 4 Tutkimustulokset

Nykyisin sähköinen asiointi tavoittaa Pohjois-Karjalan väestöstä jo noin 100 000 asukasta. Kuntien tarjoamien lakisääteisten palvelujen tekeminen läpinäkyväksi sekä kuntalaisten ottaminen mukaan mielipiteineen ja tarpeineen kehittämiseen edesauttavat kannattavaan ja kustannustehokkaaseen asiakaspalveluun. Mitä enemmän kysyntä ja tarjonta kohtaavat, sitä kasvavammat volyymit kuntakohtaisiin asiointipalveluihin saadaan. Tämän myötä kunnissa myös henkilöstöresurssit saadaan kohdistettua vielä tehokkaammin.

### 4.1 Asiakaskysely

Asiakaskysely ja tutkimustulosten analysointi tehtiin seitsemän kunnan palveluista (Lehtonen 2016.) Alla olevasta taulukosta käy ilmi minkä verran vastanneita oli kunnittain ikäjakaumineen (taulukko 2).

Taulukko 2. Asiakaskyselyyn vastanneiden lukumäärä kunnittain ja ikäjakaumittain

Kunta	Vastanneiden lkm	Ikäjakauma	%
Ilomantsi	6	30–39 = 2	33,3
		50–59 = 2	33,3
		60–69 = 2	33,3
Joensuu	43	18–29 = 12	<b>27,9</b>
		30–39 = 11	25,6
		40–49 = 9	20,9
		50–59 = 5	11,6
		60–69 = 4	9,3
		70–79 = 1	2,3

		yli 80 = 1	2,3
Kontiolahti	13	18–29 = 1 30–39 = 3 40–49 = 4 50–59 = 2 60–69 = 2 yli 80 = 1	7,7 <b>23,1</b> 30,8 15,4 15,4 7,7
Kitee	8	30–39 = 4 40–49 = 2 60–69 = 2	<b>50,0</b> 25,0 25,0
Lieksa	6	18–29 = 2 40–49 = 2 50–59 = 1 60–69 = 1	<b>33,3</b> <b>33,3</b> 16,7 16,7
Liperi	11	18–29 = 3 30–39 = 4 50–59 = 3 70–79 = 1	27,3 <b>36,4</b> 27,3 9,1
Rääkkylä	4	40–49 = 1 50–59 = 2 60–69 = 1	25,0 <b>50,0</b> 25,0
<b>Yhteensä</b>	<b>91</b>		

#### 4.1.1 Valinnaiset vastaukset

Kyselyyn vastanneita oli 91 henkilöä. Tutkimustuloksia tarkasteltiin ensisijaisesti asiakaslähtöisesti palvelualue/toimialakohtaisesti, jotta saatiin käsitys siitä, millaisia sähköisiä asiointipalveluja kuntalaiset toivovat saavansa. Taulukosta 3 käy ilmi asiakaskyselyn toiveet seitsemän kunnan kehitettävistä asiointipalveluista palvelualueittain. Kyselyssä oli mahdollisuus valita 1–5 kertaa palvelualue, joita oli 15. Palvelualueen lisäksi valittavissa oli palvelualueeseen liittyvä palvelu, johon pyydettiin kirjallista ehdotusta millaisesta sähköisestä palvelusta ja tarpeesta on kyse. Kaiken kaikkiaan vastauksia saatiin 224.

Taulukosta 3 ilmenee myös kuinka suuri prosentuaalinen osuus vastauksista kohdistuu jokaiseen palvelualueeseen (taulukko 3).

Kuntakohtaiset tutkimustulokset toimitetaan erikseen kunnille Excel-taulukkona, josta voidaan suodattaa sisältöä tarkemmalla tasolla. Taulukko lähetetään maakunnallisen sähköisen asioinnin ohjausryhmän jäsenille, jotka voivat välittää tietoa eteenpäin organisaatiossaan.



Taulukko 3. Asiakaskyselyn vastaukset palvelualueittain ja palveluittain.

Palvelualue	Vastausten lkm	Palvelut	Kirjallinen vastaus sähköisestä palvelusta
<b>Asuminen ja ympäristö</b>	20  8,9 %	Asunnot	<p>Asunnon hakeminen</p> <p>Hakeminen kunnan vuokra-asuntoihin. Ei tarvitsisi toimittaa paperista hakemusta, myös toiminto siihen että liitteet voisi skannata mukaan kotikoneelta.</p> <p>Joensuussa voisi ainakin asuntojen hintoja alentaa, koska nyt jo tukienkin kanssa kaikki/suurin osa rahoista menee pelkästään vuokran maksuun.</p>
		Asuntotontit	<p>vapaina olevien tonttien varaamista</p> <p>Vinkit/ehdotukset uusista tonteista</p>
		Ilmansuojelu	Tyhjä vastaus
		Jätehuolto	<p>Muuttaa nuita jäte hakuja verkossa.</p> <p>Liian täysistä jätteenkeräyspisteillä olevista roska-astioista ilmoittaminen. Maastoon hylätyistä esim. sohvista.</p> <p>Jäteastian tyhjennysvälin ilmoittaminen ja sitä koskevat muutokset Puhas Oy:lle. Ilmoitus kompostin/kimppa-astian käytöstä.</p>

		Kaupungin metsät	Tyhjä vastaus
		Korjaukset ja korjausavustukset	<p>Voisi ilmoittaa sisäilmaongelmista nimettömästi, koska monilla työpaikalla se koetaan haasteeksi, että tulee leimatuksi.</p> <p>Monipuolinen sivusto avustusten saamisesta: tietoa ja tietenkin lupa-anomuslomake, jossa on tarkat ohjeet.</p> <p>Asunnon korjaus/muutosehdotukset, nopeampaa</p>
		Lupa-asiat	Sähköisillä lomakkeilla ilman jonotusta ja aikojen varausta kotoa käsin.
		Luonto ja luonnon virkistyskäyttö	Kun kaupunki suunnittelee hakkuita asumalähiöissä, niin alueella asuva voisi antaa mielipiteensä ja ehdotuksensa.
		Matonpesupaikat	Kiteen keskusta-alueelle oma matonpesupaikka!
		Myydään/vuokrataan kiinteistöjä/toimitiloja	Joensuun nettisivuilta olisi hyvä löytyä asuntojen vuokrausilmoituksia, se olisi kätevää.
		Vesihuolto	<p>Toimii ihan moitteetta</p> <p>Erittäin hyvä ja helppo ilmoittaa vesimittarin lukemat sähköisesti, laajentakaa sähköistä hakemista-ilmoitusta muillekin instansseille.</p>

		Tyhjä	Kaikki palvelu voisi toimia sähköisesti
<b>Ikääntyvien palvelut</b>	18 8,0 %	Asiakasmaksut	Tyhjä vastaus
		Hoitotarvikkeet	Tilata suoraan kotiin.
		Ikäneuvola	Järjestöjen yhteinen foorumi, jossa kuntakin voisi ilmoittaa tapahtumista.
		Kuulo	Sähköinen ajanvaraus
		Kotihoito	Kotihoitopalvelujen tarpeen varaaminen  Yhteys lääkäriin tai hoitajaan tarvittaessa sähköisen lomakkeen kautta ja tarvittaessa aika käyntiä varten. Lomakkeella voisi jättää kysymyksiä interaktiivisesti vastattavaksi tai soittopyynnön tarvittaessa.
		Muut kotihoitoa ja kotona asumista tukevat palvelut	Mahdollisimman yksinkertainen ilman mitään kommervenkkejä.  Tyhjä vastaus x 2  Helppokäyttöinen videoyhteys mummon ja lapsien välille. Mummo ei ole koskaan käyttänyt tietokonetta joten pitäisi olla jokin laite jolla yhteyden saa helposti.

			Nämä kaikki niin hajallaan ja oikeastaan moni ei osaa edes etsiä. Keskitetysti yhteen paikkaan koota tietoa
		Omaishoidon tuki	Omais- sekä sijaishoidon työilmoitukset voisi olla sähköisessä muodossa. Nyt hankal aina postittaa, ostaa kirjekuoret, postimerkit, pyytää lomakkeet. Myös kaikki omaishoitoon tarvittavat lomakkeet sähköiseksi esim, tuen hakeminen
		Omavalvonta	Terveystilan seuranta esim diabetes. Moni eläkeläinen osaa jo käyttää nettiä
		Palveluohjaus ja neuvonta	Olipa mikä alue hyvänsä kysymyksessä saisi yhdestä postista vastauksen kysymyksiin. Esim. Palvelusetelit, kuljetuspalvelut, kotisairaanhoito ym Myös neuvonnassa olisi kaikkien palveluiden hinnat tiedossa ja mihin palveluun kukin olisi oikeutettu, siis kaupungin
		Turvapuhelin	Tyhjä vastaus
		Muu, mikä?	Tehostetussa palveluasumisessa väline hoitohenkilökunnan ja omaisten välille, jolla viestiä asukkaan asioista :)  Kaikki palvelu, minkä voi hoitaa sähköisesti.
<b>Kaavoitus, tontit ja rakentaminen</b>	9	Rakentamisen luvat	Sähköinen haku

	4,0 %		<p>Rakennuslupien hakemista mihin kellonaikaan vain.</p> <p>rakentamisen hakemukset sähköisiksi</p> <p>Rakentamisen luvat</p> <p>Tyhjä vastaus</p>
		Toimenpidelupa ja -ilmoitus	<p>Lupa-aioiden käsittelyyn. Esim. mökin muuttaminen vapaa-ajanasunnosta vakituiseksi asunnoksi.</p> <p>Haja-asutusalueen toimenpideluvan hoitaminen sähköisesti, ei tarvitse etsiä kyseisen viranomaisen sijaintia ja asioida paikanpäällä.</p>
		Tyhjä	<p>Erilaisten lomakkeiden ja hakemusten tekeminen ja lähettäminen. Pankkitunnukset voisivat olla allekirjoituksena, ainakin niin kauan kuin luodaan vastaavia sähköisen tunnistamisen mahdollisuuksia</p>
		Muu, mikä?	<p>Toivon että sähköisesti pystyisi tarkistamaan, kunkin tontin omistajuuden tai lähettämään tiedustelun esimerkiksi siitä kuka omistaa naapuritonttimme? Jokamiehenoikeudet metsässä liikkumiselle on rajalliset ja toivoisin, esimerkiksi hevosten kanssa ulkoileville helpompaa mahdollisuutta selvittää kenen omistama maa on</p>

			kyseessä ja näin ollen yhteystiedot omistavalle taholle liikkumisluvan kysymiseksi.
<b>Kadut, liikenne ja yleiset alueet</b>	20 8,9 %	Joukkoliikenne	<p>Tyhjä vastaus x 2</p> <p>HSL:n reittiopas voi toimia esimerkkinä, millainen on hyvä sivu joukkoliikenteen aikataulujen ja reittien hakemisessa.</p> <p>Waltti-kortin hakeminen, maksaminen ja uudelleen lataaminen sähköisesti internetin kautta</p>
		Katualueiden hoito ja kunnossapito	<p>Voisiko olla sellainen ilmoituslomake, jossa asukas voisi ilmoittaa liukkaasta/auraamattomasta tai muuten vaarallisesta katuosuudesta? Nyt soitto kaupungille ei välttämättä riitä tai ei toimi ollenkaan.</p> <p>Kadun kunnosta palautetta ja korjaustarpeet</p> <p>Esim. katulamppujen palamisesta ilmoitus asukkailta kaupungin työntekijöille</p> <p>Voisi selkeämmin tehdä ilmoituksen esimerkiksi teiden hiekoituksesta.</p> <p>Ukkola- Eno välillä tiet aivan surkeassa kunnossa. Voisi ilmoittaa missä monttuja joita tulla paikkaamaan.</p>

			<p>Toivoisin etenkin näin talviaikaan, että jos teiden kunnossapidossa on häikkää ja jotain huomautettavaa, niin aina ei tarvitsisi soittaa vaan asioista voisi laittaa tiedon tienhuoltajille verkossa. (Silloin kun kyse ei ole pikaista korjausliikettä tarvitsevasta asiasta kuten puiden kaatumisesta tielle.)</p> <p>Ilmoituslomake</p> <p>Sivu jonne voisi toiveita esim. pyöräteiden huollosta laittaa. Esim. huomioitaisiin myös potkurilla kulkevat, ei hiekotettaisi koko pyörätietä, olisi potkurilla ajokin mahdollista. Ja lisäksi teiden kunto alkaa olla huono.</p>
		Kävely, pyöräily, mopoilu	<p>Kevyenliikenteen teiden huonon kunnon / kunnostustarpeen/ levähdyspaikan tarpeen ilmoittaminen.</p> <p>Ikäinmisten ja vammaisten kauppa ja lääkärissä käynnin helpottamiseksi. Rollaattori tarvitsee pahasti ja näkövammaiset kompuroi muhkuraisella alustalla. sydänvikainen tarvitsee levähtää välillä. Sähköinen ilmoitus helpottaa/ vapauttaa työaikaa kun puhelimeen vastaaminen vähentyy. soittajan hermo säästyy kun saa asian hoidettua ei tarvita monta soittoyritystä</p>
		Ulkovalaistus	<p>Palaneesta katuvalosta ilmoitusmahdollisuus (vai tulee teille</p>

			automaattisesti ilmoitus, jos valo palanut jostain?)
		Yksityistiet	Yksityistiehakemukset ja päätökset sähköiseksi  Kunnan yksityistieavustuksen hakeminen sähköisten palvelujen kautta. Ei tarvitsisi toimittaa paperiversioita. Tähän myös liitteiden lähettäminen sähköisesti.
		Tyhjä	Palautteena kunnossapitoa ja hoitoa varten.  Kaikki minkä voi hoitaa sähköisesti.  esim mihin voisi ilmoittaa liikkumisen epäkohdista.
<b>Kartat ja paikkatieto</b>	6  2,7 %	Karttatuotteet	Karttojen tilaaminen  Tyhjä vastaus
		Osoitteiden antaminen	Tyhjä vastaus  Kiinteistön omistajien tiedot  Paikan löytäminen osoitetiedon perusteella.
		Tyhjä	Kaikki, minkä voi hoitaa sähköisesti
<b>Kulttuuri</b>	10	Kulttuuritapahtumat	Joensuun seudun kulttuuri tapahtumia on nykyisellään erittäin vaikea selkeästi löytää



	4,5 %		joensuun kaupungin sivuilta. Monesti siellä ei myös ole kaikkia tapahtumia. Sivut mistä olisi hyvä katsoa kaupungittain tulevan kuukauden tapahtumat olisi hyvä. Markkinat, konsertit, toripäivät, jouluavajaiset jne.  Ilmoituksia voisi olla esim. facebook sivuilla, kunnalla voisi olla facebook sivut tai joku twitter, jossa tiedotettaisiin kaikki kunnassa tapahtuvat tapahtumat. ja esim. ongelmat puhelinliikenteessä tai vedenjakelussa. Pogostansanommat ei tule joka kuntalaiselle ja tiedosta jää paitsi.
		Kansalais- ja musiikkiopisto	Hieno, mutkaton juttu  Kurssitoiveet
		Kulttuuriavustukset	Avustukset sähköiseen hakuu
		Kulttuuritilat	sähköinen kalenteri tialvaruksille
		Musiikki ja konsertit	Luettelo tulevista tapahtumista
		Tyhjä	Selkeämmät ja päivitetyt sivut auttaisivat kansalaisia tapahtumien etsimisessä. Myös toivelomake: millaisia kulttuuritapahtumia halutaan.
		Muu, mikä?	Kirjastolle ja palveluille iso kiitos

			Kaikenlaisista kulttuuripahtumista yms. olisi hyvä tiedottaa kaupungin nettisivuilla, koska niitä tulee käytettyä usein.
<b>Kylät ja mökkiläiset</b>	6 2,7 %	Avustushakemukset	Esim. tieavustusten haku nettiin.  Tyhjä vastaus
		Kesäasunnon muuttaminen vakituiseksi asunnoksi	Tyhjä vastaus
		Kyläyhdistykset	Avustusten haku
		Mökkiläistoimikunta	haluaisin sen sähköiseen muotoon. selkeä jaottelu helpottaisi verkkoasiointia. Paikanpäällä ongelma jonot.
		Tyhjä	Enemmän näkyville
<b>Liikunta ja ulkoilu</b>	13 5,8 %	Kesä- ja talviliikunta	Salivuorot  Hiihtoladut ja niiden kunto on näppärä tarkistaa nettisivuilta.  Hyvin tavoitettavissa  Olisi joku sivu, esim, sieltä selviäisi latujen kunto ja huolto ajat ja voisi palautetta antaa esim. latujen kunnossa pidosta. Lisäksi muiden reittien kunnosta voisi olla samalla sivulla.

		Kuntosalien yleisövuorot	Kuntosalikortin sähköinen hakeminen, maksaminen ja uudelleen lataaminen
		Lainavälineet	Tyhjä vastaus
		Liikuntalajit	Sähköinen kalenteri, jossa olisi "lukujärjestysmuotoon koottu" liikunta tarjontaa. Mahdollisuus hakea tietystä lajista kiinnostunutta porukkaa - esim. koripallo, disco/ hip-hop tanssi jota ei täällä ole lainkaan ja sitä kautta saada kriittistä massaa asian eteenpäin viemiseksi.
		Maksut	Esim. kuntosalikulkuluvan uudelleen lataaminen. ei tarvitsisi käydä paikanpäällä virastolla.  Tyhjä vastaus
		Retkeily- ja reittikartat	Retkeilyä varten karttojen tilaaminen.  Olisi koottu samaan paikkaan kaikki tieto retkeilyreiteistä ja poluista ja laduista kartat olis saatavana samassa paikassa, tosin taitaa jo olla kunnan sivuilla.
		Uimahalli	Seniorien uimaryhmään ilmoittautuminen sähköisesti (kunnan järjestämään)

			Toivoisin uimahallilta jonkinlaista virtuaalista käyttökalendaria, josta näkisi ruuhka-ajat, ohjatut ryhmäliikunta tunnrit ja parhaimmassa tapauksessa tehdä sähköisesti varauksen erityispukuhuoneeseen. Juuri näistä seikoista johtuen en kovasta halusta huolimatta voi käydä uimahallissa. Tämä mahdollistaisi myös maahanmuuttajien osallistumis kynnyksen mataloitumista.
<b>Maaseutupalvelut, työ ja yrittäjäyys</b>	6 2,7 %	Lomituspalvelut	Loma-anomukset ja sijaisapuhakemukset sähköisiksi
		Maaseutupalvelut	haluaisin sen sähköiseen muotoon. selkeä jaottelu helpottaisi verkkoasiointia. Paikanpäällä ongelma jonot.
		Työllistäminen	Töitä tarjolle.  Tyhjä vastaus
		Yrittäminen	Kaikkeen  Toivoisin Lieksan kunnan panostavan enemmän aloittaviin yrittäjiin, ja antamaan tukea ja apua myös verkossa.
<b>Nuoriso</b>	8 3,6 %	Etsivä nuorisotyö	haluaisin sen sähköiseen muotoon. selkeä jaottelu helpottaisi verkkoasiointia. Paikanpäällä ongelma jonot.

		KV-toiminta	Mamu-tilanteiden päivitettyt sivut. Myös päivitykset, minne ja millaista apua kuntalaiset voivat antaa. Myös lomake, jossa vapaaehtoiset avun antajat voivat tarjota palvelujaan, ystäväperhetoiminta, kielen opettaminen, mitä apua milloinkin tarvitaan...
		Nuorisoseurat ja -järjestöt	Enemmän netti varauksella toimivia kursseja yms..
		Nuorten kesätyö	Nuorten kesätöihin hakeminen sähköisten palvelujen kautta. KuntaRekryn lomake ei oikein taivu tähän tarkoitukseen. On hankala käyttää. Ei peruskoululaisilla ole mitään tutkintoa jonka tiedon hakemuksen lähettäminen vaatii KuntaRekryn puolella. Myös yrittäjien ilmoittautumisen halukkaaksi kesätöiden tarjoajaksi voisi hoitaa sähköisten palvelujen kautta.  Kesätyöpörssi - johon voi ilmoittaa työpaikan
		Ohjausta ja tukea	Nuorten palvelukeskuksen nimeksi selkeästi ohjaamo, jotta me nuoret tiedettäis mistä on kyse. Ja sille ois hyvä kehittää sähköisiä juttuja.
		Tyhjä	Miksi VALTTI- korttien lataaminen on tehty niin hankalaksi? On aikaa jo mennyt - ja järjestelmä tökkii - vai otettiin keskenäisenä käyttöön? . Väärä asenne - asiakkaiden halveeramista ja jonnin joutavaa juoksuttamista.

			Sivut, joihin vapaaehtoiset nuorten kanssa toimimaan haluavat voivat ilmoittautua: millaista apua voivat antaa.
<b>Ruoka, siivous ja kiinteistöt</b>	3 1,3 %	Ruokalistat	Ruokalistat verkkoon, jokaiselta ravintolalta/kahvilalta.  Koulujen ruokalistat nettiin (vai ovatko jo)
		Siivouspalvelut	Tilaukset verkkoon
<b>Sosiaali- ja terveystyö</b>	72 32,1 %	Ajanvaraus ja asiointi	Tyhjä vastaus x 2  Jo nyt käytössä laboratorion ajanvaraus sähköisesti. Toivoisin myös lääkärin ajanvarausta sähköisesti, samoin hammaslääkärin palveluita.  Ajanvaraus olisi hyvä saada sähköiseen muotoon kun puhelimesta saa jonottaa turhaan mahdottoman kauan.  Ajanvaraus sähköisesti esim. suuhygienistille, lääkärille, hoitajalle, neuvolaan  Ennakkotiedot hoitajalle ja lääkärille käyniä varten ajanvarauksen yhteydessä eli syy miksi olen tulossa ja siihen liittyvät tiedot.

			<p>Ajanvaraus tehtävä hyvin selväksi meille ikääntyville ihmisille, sekä puhelimitse, että sähköisesti. Nykyään sinne on melkein mahdoton päästä yhteyteen heti, sieltä soitellaan sitten milloin sattuu. Nettisivut ovat erittäin vaikeasti luettavissa, siellä pitää olla selkeä neuvontavalikko, miten voidaan pikaisesti edetä sopivan palvelun löytämiseksi. Korostetut otsikot, josta asiakas voi lähteä hakemaan itselleen sopivaa palvelua, huom! kansan kielellä.</p> <p>palvelu, joka näyttäisi henkilön varaamat ajat terveyskeskukseen/hammaslääkäriin yms. Voisi varata ajan sivuston kautta ja myös perua ajan.</p> <p>Ajanvaraus hoitajalle yms. muissakin kuin nyt varattavissa olevissa asioissa.</p> <p>Haluaisin varata kaikki mahdolliset ajat neuvolasta lasten hammastarkastuksiin netin kautta. Tietenkään kaikki ajat eivät siellä voi olla mutta kaikki muu mahdollinen. Ja ne mitä tällä hetkellä ovat eivät kyllä ole hyvin markkinoitu palvelun käyttäjille.</p> <p>Saatuaan ajan lääkärille, neuvolaan tms. tulisi ilmoitus sähköpostina tai tekstiviestinä vielä kotiin. Olisi vielä yksi muistutus itsellä.</p>
--	--	--	--

			<p>Toivoisin, että terveydenhuoltoon olisi mahdollista varata aika sähköisesti. Pääsääntöisesti itse käytän kunnallisia palveluja sellaisten asioiden hoitoon, jotka eivät kuulu työterveyshuoltoon esim. perhesuunnitteluneuvola yms. Työssä käyvän ihmisen näkökulmasta on todella hankalaa, kun ajan voi varata ainoastaan puhelimitse tiettyyn kellonaikaan päivästä (1 tunti). Kaikkien ei ole mahdollista kesken työpäivän jonottaa puhelimesta tuntia. Mielestäni olisi kaikkein järkevintä, että kaikkia aikoja (lääkäri ja hoitajat) voisi varata myös netistä. Monesti on myös sellaisia ei-kiireellisiä lääkäriasioita, jolloin ei ole niin tarkkaa, milloin lääkäriin pääsee, kunhan sinne joskus pääsee. Tällaisia aikoja mielelläni myös varaisin netin kautta.</p> <p>Ajanvarauksen terveystakeskukseen. Ei tarvitsisi jonotella puhelimesta puolta tuntia vain kuullakseen, että kaikki ajat menivät jo, soittale huomenna uudestaan.</p> <p>Reseptien uusiminen ja tk-ajan varaus netissä.</p> <p>Ajanvaraus ja olisi toivottavaa, että palvelu toimisi. On käynyt niin, että aika on varattu, mutta varaus ei olekaan mennyt jostain syystä perille ja aikaa ei olekaan ollut varattuna, kun ole mennyt terveystakeskukseen. Ei oikein toimi tuo sähköinen</p>
--	--	--	--



			<p>ajanvaraus 100% varmuudella. Pitäisi olla paremmat varmistukset.</p> <p>Nykyisin on vain tietyt alueet mihin voi varata aikaa mutta voisi olla myös ihan vaikka hammassäryn tai päänsäryn takia hoitoa tarvitseville mahdollisuus varata aikaa lääkärille netin kautta. Olisi helpotus, niin ei olisi niin pitkiä jonoja terveysasemilla tai puhelinlinjoilla.</p> <p>Lääkärille ajanvaraus ei -kiireellisessä tapauksessa. Olisiko yhtä jouheva kuin esim. labran varaus???</p> <p>Nykyisellään terveyspalvelujen erilaiset tiedot ovat vaikeasti löydettävissä ja niiden etsimiseen menee paljon aikaa, apua voisi olla myös siitä että hakusanastoa laajennettaisiin niin että sivustolta haettaessa löytäisi helpommin enemmän sanoihin liittyviä asioita. Nykyisellään jos etsii hae palkin kautta jotakin tietoa niin tulee perinteinen sivu "sanaan liittyvää sisältöä ei löydetty" tai vastaava.</p> <p>Nettiajanvarausten lisäämistä. Nyt hyvin vähän toiminnassa. Myös terveystietojen saaminen nettiin, sekin vielä lapsenkengissä. Samaten palautteen antaminen tuloksista sähköisesti. Moni turha lääkäriiskäynti jäisi väliin.</p> <p>Ajanvarauksen hoitaminen puhelimesta</p>
--	--	--	---

			<p>turhauttaa. Pitää luottaa myös siihen että asiakas itse tietää tarvitsevansa hoitoa</p> <p>Ajanvaraus sähköisen yhteydenotot perusteella.</p> <p>Sairaanhoitajalle enemmän akuuttiaikoejn varaus mahdollisuutta.</p> <p>Kiireetön ajanvaraus</p> <p>Terveyskeskuksen asiointi yksinkertaisemmaksi parempi lääkärin tavoitettavuus.</p> <p>sähköinen ajanvaraus kaikkialle ja laboratoriotulokset sähköisesti, ettei aina tarte soitella perään. Medinetti ei toimi, aina pitää kysyä erikseen ja jonotta puhelimesta. Ei työssä käyvällä ihmisellä ole sellaiseen aikaa!</p> <p>Ajanvaraus vastaanotoille enemmän sähköisemmäksi (toki tasapuolinen puhelinaikojen kanssa)</p> <p>Ajanvarauspyyntö myös lääkärin aikoihin</p>
		Asunnon muutostyöt	Tyhjä vastaus
		Diabeteksen hoito	Mittauksetietojen sähköinen välitys hoitajalle/lääkärille

			Käynnit verkossa kuvayhteydessä erityisesti diabeteshoitajalle jos ei ole tarvetta tulla kasvokkain, eli asiat ovat kunnossa.
		Ensiapu ja päivystys	Olisi hyvä olla lääkärin vastaanotolle sähköinen ajanvaraus päivystysaikoihin ei-kiireellisissä asioissa. Tällöin saataisiin puhelin liikennettä purettua, että ihmiset saisivat sähköisen asioinnin kautta varata ajan päivystykseen.
		Fysioterapia	Voisi olla sähköisen palvelun piirissä. Neuvontaa ym,
		Hammashuolto	<p>Aikavaraukset</p> <p>Ajanvarausten ainakin osaksi muuttumista netissä tapahtuvaksi</p> <p>Olisi mukava, jos kaiken ikäiset pystyisivät varaamaan tyyliin hammashoitoon sähköisen asioinnin kautta ajan.</p> <p>Tyhjä vastaus</p> <p>Voisi varata ajan esim. hampaiden tarkastukseen</p> <p>Ajanvaraus netissä. Turha jonotus jäisi pois.</p>

			<p>Hammashoidon ajanvaraus sähköiseksi. Mahdollisuus varata myös ilta-aikoja. Lisäksi omat hammastiedot näkyviin, jotta ne voi sieltä tarvittaessa tulostaa/ ottaa mukaan yksityiselle.</p>
		Henkilökohtainen apu	<p>Voisi ilmoittaa toiveensa, että sossusta tulisi joku auttamaan, jos vaikka on sairastunut, tarvitsee lastenhoitoapua tms. Niinsanottuna avopalvelumuotona.</p> <p>Mielestäni henkilökohtaisen apua olisi hyvä anoa sähköisen asioinnin kautta ja hakemus menisi tällöin nopeammin käsittelyyn.</p>
		Hoitajien vastaanotot	<p>Hankalahkoa jonotella pahimmillaan yli puolikin tuntia puhelimesta esim. ajanvarauksen yhteydessä. Osan ajoissa voisi laittaa internettiin varattavaksi kuten islabin kautta voikin jo tehdä.</p> <p>Hoitajien vastaanotto on erittäin hyvä palvelu, useimmiten parempi kuin lääkäreiden. Ajanvaraus olisi hyvää pitää suunnilleen paikkansa ja varaukset pitäisi voida tehdä myös täältä netin kautta.</p> <p>ajanvarausaikoja enemmän, esitieto/oire-lomakkeen voi täyttää kotona sähköisesti</p>

		Itsehoitopisteet	<p>Voisi varata ohjausta itsehoitopisteelle. Voisi katsoa tapahtumia itsehoitopisteellä ja varata sen tapahtuman järjestämiseen.</p> <p>Ilmoittautuminen itsehoitopisteellä pidettävään tapahtumaan tai toimintaan.</p>
		Koululaisten ja opiskelijoiden terveys	Koululaisten terveystarkastuslomakkeet nettiin. Tiedot olisivat hyödynnettävissä myöhemminkin paremmin kuin paperilomakkeella.
		Laboratoriopalvelut	<p>Toivoisin, että varattavia aikoja olisi enemmän tarjolla Ylämyllyn näytteenottopisteeseen, joka on ylämyllyllä kerran viikossa. Työssäkäyviä henkilöitä tämä palvelu voisi helpottaa huomattavasti, koska nyt jos et saa varattua netin kautta aikaa, voi näytteenotossa vierähtää aikaa jopa tunnin verran!!</p> <p>Medinet ei ole käyttöliittymältään onnistunut ja sen käyttäminen on erittäin turhauttavaa. Tuloksien viitearvoja ei näytetä kaikista kokeista, ja ne "puhekuplanapit" eivät aina toimi.</p>
		Lasten ja perheiden palvelut	Toivoisin, että lapsen hoitoajat voisi ilmoittaa päiväkotiin sähköisesti. Ei tarvitsisi kiikuttaa lippulappusia edestakaisin. Samoin toivoisiin, että päiväkodin erilaiset tiedotteet ja esim. loma-aikakyselyt olisivat sähköisenä. Silloin tieto menisi kerralla kaikille vanhemmille, jotka ovat

			<p>postituslistalla. Eroperheissä tämä lisäisi tiedon kulkua, kun molemmat vanhemmat saisivat saman tiedon päiväkotiin liittyvissä asioissa.</p>
		Lääkäripalvelut	<p>Toivoisin, että ajanvarauksen lääkärielle tai sairaanhoitajalle voisi tehdä virtuaalisesti. Jotkin lääkärin apua tarvitsevat vaivat ovat hävettäviä ja niistä kertominen ajanvarauksen yhteydessä kasvottomasti on usein ylivoimaista. Tästä ongelmasta johtuen itse joudun useasti käymään yksityisellä puolella, huolimatta siitä, että minut luokitellaan tulojeni puolesta köyhäksi.</p> <p>Ajanvarauksen yhteydessä kysytään liian tarkkoja kysymyksiä vaivoihin liittyen, yksityisellä ei tarvitse ongelmastaan kertoa kuin vasta lääkärille, se lisää luottamuksen tunnetta. Kunnallisella puolella asioimisessa on usein sellainen olo, että kaikki kaupungin työntekijät näkee kaikki tietoni ja varsinkin terveyskeskuksessa, puolet hoitajista tietää vaivani. Kaipaen enemmän yksityisyyttä ja tietosuojaa.</p> <p>Lääkärin vastaanoton ajanvaraus.Puhelimen kautta hankala päästä---varattu</p> <p>Ylämyllylle helpommin saatavilla Lääkäripalvelut.</p> <p>Lääkäripalveluiden ajanvaraus voisi tulla sähköiseksi</p>

			<p>Harmillista, melkein aina eri lääkäri. He tuntuvat edelleen olevan kaiken muun ihmismassan yläpuolella, ehkäpä tämä kunta on sellaisten läpikulkupaikka. Sähköpostin käyttöä hoitopalveluissa pitäisi ehdottomasti laajentaa, nythän se on esim. lääkäreiden kanssa mahdotonta, vaikka kuin antaisin siihen suostumukseni, kumma kyllä Virossa siinä ei ollut minkäänlaista ongelmaa. Omien kokemusten pohjalta 2 kertaa keskussairaalassa, 1.kerta verenpainelääkkeet ,sieltä 5 h ja resepti, kallista taksiajelu. 2. kerta , kalium alhaalla, taas Joensuuhun ja tiputukseen.Pyysin aiemmin, että otettaisiin veriarvot juuri suolojen alhaisuuden vuoksi, siihen ei lääkäri suostunut. Emme tee turhia kokeita ellei ole selvää vaivaa!!! Sellasia lääkäreitä!!</p> <p>Lääkäriajan sähköinen varaaminen, puhelimella odottelu vie aikaa.</p>
		Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Matalan kynnyksen yhteydenotto, saisi neuvontaa esim. Chatissa.
		Neuvolapalvelut	Saada helpommin neuvola-aikoja netin kautta.
		Reseptit	Reseptien uusittaminen olisi nopeampaa kun voisi lähettää pyynnön sähköisesti , nyt pitää soittaa

			<p>terveyskeskukseen jonne ei yleensä ensimmäisellä kerralla edes pääse.</p> <p>Medinet palveluun kirjautuminen. Nykyisellään ohjelma ei tunne muuta kuin pankkitunnukset tai mobiilitunnisteen. Miksi ei poliisiviranomaisen antama henkilökortti kelpaa? Miksi pakotetaan pankin maksullisen palvelun käyttäjäksi, kun ei muutoin pankkitunnuksia tarvitse. Ei ole myöskään mobiililaitetta. Pienipalkkaisena eläkeläisenä hankin em henkilökortin ja sen lukulaitteen nimenomaisesti terveystietojen katsomista varten. Nyt korttia voi käyttää henkilöllisyyden todistamiseen jopa passin korvaavana asiakirjana.</p>
		Röntgenpalvelut	Ajanvaraus / helpompi pääsy röntgeniin
		Sairaanhoitopalvelut	esim. olisi niinkuin islab: ajanvaraussivuilla. Ajat olisi luotu taulukkoon, josta asiakas voisi itse valita itselleen sopivan ajan esim. sairaanhoitajan vastaanottoon. Aikaa säästyisi , kun ei jatkuvasti tarvitse puhelinliikennettä hoitaa hoitajana. Tämä ei tietysti tavoita kaikkia, kun ei kaikilla ole tietokonetta tai nettiä.
		Sosiaalitoimisto	Ajan varaaminen päivystykseen, tai yleensäkin tehdä toimeentulotukihakemuksen sähköisesti ja liitteiden lähettäminen sähköisesti myös olisi hyvä.



		Terveystarkastukset	<p>Virtuaalinen terveystarkastus. Duodecimilla taitaisi jo olla tarjolla..</p> <p>Esitietolomake Medinettiin</p>
		Toimeentulotuki	<p>Olisi kiva, jos tulostettava hakulomake olisi saatavana (näytöllä täytettävänä) .pdf-tiedostona. Nykyinen Word-muotoinen lomake muussaantuu mössöksi jos sen avaa avoimen lähdekoodin ohjelmalla.</p> <p>Sähköinen ajanvaraus omalle sosiaalityöntekijälle (kuten Kela ja laboratoripalveluihin voi varata ajan)</p>
		Työttömien terveystarkastukset	Esitietolomake Medinettiin
		Tyhjä	<p>ykin kertaiset lomakkeet esim.kuntoutumiseen ilmoitus</p> <p>Miksi ei voi varata ( ei kiireellistä) lääkäriaikaa siihen kahden viikon päähän?</p> <p>Samanverran luulisi aikoja olevan tarjolla kuin soitettaessa vastaanotolle, vai "vuotaako" ajat muilla perusteilla ts. tuttavuuksien pohjalla. Vapautuisi ns. turhat soitot tk:hon.En tarvitse kuulla tietoa siitä ettei aikoja ole, näen sen silloin itsekin . Kyllä kai tämän päivän tekniikalla ajat voidaan avata juuri silloin kun ne on varattavissa.</p>

			<p>Esim, lääkärille tai hoitajalle tilattaessa aika olisi jo siinä yhteydessä hyvä olla kaavake, johon voisi kirjata oman avun tarpeensa kirjallisesti, jolloin hoitava henkilökunta voisi siihen perehtyä jo ennakoon, ennen kuin potilas istuu hänen edessään. Säästyttäisiin jonninjoutavilta kyselyiltä ja päästäisiin heti asiaan.</p>
Tapahtumapalvelut	9 4,0 %	Tapahtumat	<p>Kuinka tapahtuman voisi ilmoittaa muualle kuin Karjalaisen Menoinfoon!</p> <p>Lippujen varaaminen erilaisiin tilaisuuksiin.</p> <p>Helpommin löydettävissä olevat tapahtumat. Osallistuminenkin helpompaa.</p> <p>Tapahtumakalenteri laahaa ajastaan jäljessä eikä sisällä mitään.</p> <p>Voisi ilmoittautua eri tapahtumiin netissä, esimerkiksi jos jossain luennoilla on vain tietty määrä osallistumispaikkoja.</p> <p>Enemmän tiedotusta.</p> <p>Joka kuukaudelle tapahtumakalenteri sähköisessä muodossa</p>
		Muu, mikä?	Kaupungin strategia esiin... näkisi mikä on tavoite.

			Tilojen varaaminen tapahtuman järjestämistä varten.
<b>Varhaiskasvatus ja opetus</b>	20 8,9 %	Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta	haluaisin sen sähköiseen muotoon. selkeä jaottelu helpottaisi verkkoasiointia. Paikanpäällä ongelma jonot.
		Lukiot	kurssivalinnat sähköiseksi koko Joensuussa
		Musiikkiopisto	Ilmoittautuminen lukuvuoden opetukseen voisi olla sähköinen
		Opetus- ja koulutuspalvelut	En tiedä onko nuo ylläolevat valinnat ollenkaan sitä mitä haluatte, mutta tarkoitin ehdottaa palvelua, jossa sähköisesti saisi ilmoittaa lapsen iltapäiväkerhoon koulun jälkeen.
		P-K:n ammattiopisto ja P-K:n aikuisopisto	Lieksalaisille nuorille olisi tarjottava ammatilliseen koulutukseen entistä enemmän erityistä tukea, koska sen palvelun tarvitsijoita on lisääntynyt vuosien aikana. Kaikilla erityistätukea tarvitsevilla nuorilla ei ole kykyä/taitoa lähteä toiselle paikkakunnalle opiskelemaan sen takia, että saisi tasonsa mukaista opetusta. Tähän tarkoitukseen olisi hyvä olla joku lomake/ilmoitus, jossa saisi anoa ammattiopiston opintoihin erityisopetuksen tarvetta.

		Päivähoito	<p>Olen käyttänyt päivähoitopaikan hakemista ja toimi ok.</p> <p>Hoitopäivien ilmoitus (esim. Joululomat) sähköisesti olisi varmasti yksinkertainen ja nopeampi tapa kuin nykyinen paperinen lomake.</p> <p>Päivähoidon keskeytys. Päivähoitopaikan saaminen.</p> <p>Nykyinen hoitoaikojen ilmoittamispalvelu on liian kankea. Erityisesti pankkitunnuksilla kirjautuminen on turhauttavaa. Myös aikojen ilmoittautumisen sulkeutuu liian aikaisin.</p> <p>Tyhjä vastaus x 2</p> <p>Päivähoitoaikojen / sairastumisen ilmoittaminen sähköisesti. Ajat voi tehdä vaikka yöaikaan, vanhanaikainen tuo paperilapun täyttäminen ja palauttaminen.</p> <p>Entisessä ohjelmassa oli "reissuvihko" ja ohjelma oli muutenkin toimiva ratkaisu. Tämä nykyinen ohjelma maistuu keskeneräiseltä sekä onnettomalta konsulttien myymältä ripulilta joka oli otettava entisen tilalle ihan vaan "uudistuksen" nimissä.</p>
--	--	------------	--

			<p>Hoitoaikojen ilmoittaminen tehtävä helpommaksi! Kasvun kansion kanssa oli joskus ongelmia mutta se ei sentään ollut näin monivaiheinen kuin uusi järjestelmä. Kun on päässyt kunnan nettisivuille, tarvitaan 15 eri kohtaa ennen kuin pääsee ilmoittamaan hoitoajat. Pankkitunnuksilla kirjautumisesta pitää luopua.</p> <p>Tulonselvityslomake sähköisekdi sekä omat profiilit perheille jonne voi merkata perustiedot ja lomakkeet. Nyt joudumme täyttämään aina samat muuttumattomat asiat kahden lapsen kanssa aika monelle paperille. Perustietouen päivitys ja muukin tiedonsiirto päiväkodin kautta olisi suotavaa olla netissä</p> <p>Olisi kiva olisi nähdä palvelun kautta paljon on lapselle kertynyt heinäkuun maksuttomaan kuukauteen kerryttyjä hoito päiviä. Nyt ne pitää aina erikseen tarkistaa päivähoiton toimistosta.</p> <p>Päivähoitohakemuspohjassa tulisi olla automaattinen täydennys osoitetietojen osalta tai esim. rasti ruutuun jos puolison ja hakijan osoite sama kuin lapsen. Varsin turhauttavaa kirjoittaa samat osoitetiedot kolmeen kertaan.</p> <p>Kyseisessä lomakkeessa oli myös pakko valita töiden alkamis- ja päättymisajaksi muoto hh:mm, ei siis mahdollistanut liukuvan työajan ilmoittamista</p>
--	--	--	---

			Päivähoidon aloittamisesta tehdään sopimus ja täytetään lapsesta ns. esitiedot lomake (nimi lomakkeella oli joku muu, mutta en muista sitä). Sen voisi sähköistää.
		Ryhmäperhepäivähoito	Ryhmäperhepäivähoitoa ei voinut valita päivähoitopaikkahakemukseen, koska aluevalintaa ei voinut tehdä eikä lomaketta voinut lähettää ilman sitä.
		Muu, mikä?	Kouluissa ja päiväkodeissa olisi hyvä kerätä henkilötiedot sähköisesti, kuten kysymys haluaako oppilas osallistua uskonnon harjoittamiseen, nimet, puhelinnumerot yms.
<b>Ympäristöterveydenhuolto</b>	4 1,8 %	Kuluttajaturvallisuus	Sama käytäntö kuin työpaikoilla on, että kun huomaa vaaratilanteen esim. Vaarallinen risteys tai autojen pysäköinti jatkuvasti väärin aiheuttaman turvallisuusriskin, siitä voisi tehdä heti ilmoituksen sähköisesti vain näitä ilmoituksia varten olevaan rekisteriin. Saataisiin esim. Koululaisten näkökulmasta vaaralliset risteykset selville.
		Terveydensuojelu	haluaisin sen sähköiseen muotoon. selkeä jaottelu helpottaisi verkkoasiointia. Paikanpäällä ongelma jonot.
		Tyhjä	Edelleenkin asiointi ja kyselyt sekä yhteydenottopyynnöt lomakkeella.

			mihin ilmoittaa ympäristön epä siisteydestä törkyiset pihat esimerkiksi
<b>Yhteensä 15</b>	<b>224</b>		

#### 4.1.2 Vapaa sana

Asiakaskyselyssä viimeisenä kohtana oli Vapaa sana -kenttä, jossa kuntalainen voi halutessaan lähettää viestiä yleisesti sähköiseen asiointiin liittyen (taulukko 4). Vastauksia saatiin yhteensä 35.

Taulukko 4. Asiakaskyselyn Vapaa sana -kentän vastaukset

Lomakkeet helposti löydettäväksi ja helposti täytettävään muotoon.
Joensuun kaupungin sivut kannattaa päivittää useammin. Linkitys tehokkaammaksi.
Pääasia mielestäni, että joensuu.fi päivittyy tasaisesti ja ajankohtaisesti, niin että sieltä löytyy uusin tieto. Lisäksi joukkoliikenteen reittiopas on tärkeä.
Olipa suppeesti annettu mahdollisuus vastata eri aluiden kunnan palveluihin, mitkä voisi hoitaa sähköisesti. Kunnan kaikkien alueiden palvelut voisi olla hoidettavissa sähköisesti.
Sähköisesti hoidettavat palvelut mahdollistaisivat myös haja-asutusalueilla ja järvenranta tonteilla asumisen, kunhan tähän nykyaikaiseen ajattelutapaan Kiteen teknillinen hallintokuntakin siirtyisi 1970 ajattelutavasta ja sallisi asuintontien kaavoituksen myös Kiteellä rantatonteille. Rantatonteilla asuntojen arvot säilyvät paremmin, kuin pienissä taajamissa.
Medinetin tarjoamat mahdollisuudet käyttöön laajemmin. Ja oikeasti käyttöön vuorovaikutuksellisesti!
Miksi Medinetissä eivät näy vanhat tiedot? Rokotustiedot olisivat todella tarpeelliset.

Mielelläni käytän sähköisiä palveluita kun olen omaishoitaja niin eipä pääse paljon asioimaan terveyskeskuksiin ja kaupungille. Joten ainakin omaishoidon aluer on aivan alkutekijöissä näiden palvelujen suhteessa.
Nettiyhteydet ovat avaiasemassa sähköisen palvelujen kehittämisessä. On erityisen valitettavaa, ettei nopeita yhteyksiä saada sinne, jossa niitä eniten tarvittaisiin. Toinen haitta on siinä, että yhteydet maksavat eniten siellä missä maksukyky on pienimmillään.
Kysely on huonosti tehty, olisi voinut nähdä vähän vaivaa kyselyn tekemiseen! Kaikille osaalueille on hyvä saada sähköinen
asiointi ja kaikki lomakkeet on voitava täyttää sähköisesti!
Nykyisellä muuten ihan hyvä, mutta vesimittarin lukeman ilmoitus on kyllä niin monen mutkan takana, että se voisi linkittää jotenkin helpommaksi...
sähköinen asiointi on itselle mielekästä kun sivut ovat yksinkertaiset ja ettei tiedon etsimiseen mene turhan paljon aikaa, tietoa on paljon ja pitääkin olla mutta sen miten sen asettelee asiakkaan saataville on paljon merkitystä.
haluaisin sen sähköiseen muotoon. selkeä jaottelu helpottaisi verkkoasiointia. Paikanpäällä ongelma jonot.
Nyky aikana monella mahdollisuus käyttää sähköistä palvelua, se on tehokasta ja ympäristö ystävällistä. Paperit jäävät vähemmälle, säästyy myös postituskulut kaupungilta. Lisätkää vaan sähköisiä palveluja meille kuntalaisille.
Kaikkiin palveluihin kannattaisi rakentaa sähköinen lomake ja ajanvaraus netin kautta tai yhteydenotto pyyntö jos asia ei ole kiireellinen. Kiireellisiä tapauksia varten vähintään neuvova puhelin, josta saa aina ohjeita jatkotoimenpiteitä varten. Nykyaikaa ei ole enää olette joneossa, olette edelleen jonossa ja meillä on valitettavasti juuri nyt ruuhkaa, voitte yrittää uudelleen systeemit.
Tärkeintä olisi , että laaditaan selkeät ohjeet meille vanhenevalle väestölle myös niille jotka eivät vielä käytä sähköisiä palveluja. Sähköiset sivustotkin ovat todella aneemiset, ehkä voisi katsoa mallia kilpailijoilta. Lääkäriajoista selvä varauslista netin kautta, ettei tarvitse kytätä, koska joku ottaa varauksia vastaan ja mihin aikaan.
Terveyskeskuksessa, kun omaa aikaan odottaa, on hupaisaa seurata, miten laitos käytäviltä katsottuna toimii. Ensimmäinen aikasi voi olla jo aamulla puolituntia myöhässä, että miksi? (no kun koira karkasi, lääkärin kommentti). Mutta jos satut istumaan kahvihuoneen lähellä, sinne näyttävät kaikki ehtivän ajallaan. Kaikessa liike-elämässä panostetaan aikatauluihin, mutta terveyskeskuksissa sillä ei tunnu olevan väli, ajatuksella "kyllähän tuolla sairaalla ja eläkeläisellä aikaa on" Tässä nyt hieman alkua.



Käyttömukavuus tulisi aina muistaa sähköisen asioinnin palveluita tehdessä. Varsinkin Medinetin kohdalla, se on ikävä kyllä unohdettu.

Käyttöliittymän tulisi olla intuitiivinen sekä selkeä. Värimaailman mieluiten pirteä eikä virkamiesmäisen harmaa.

Kaupungilla on monia käyttötärpeita ja kohderyhmiä sähköisille palveluille ja nämä eroavat todella paljon toisistaan. Siinä missä terveystarpeita säätelee niin moni asia esimerkiksi päivähoidon puolella kyse usein on lomista ja muuttuvista perustiedoista. Jos lapsen tiedot olisi sähköisenä eri hoitoon siirryttäessä tiedot siirtyisivät automaattisesti. Auttaisi varahoitoa varmasti paljon

Kaupungin nettisivujen sisältö kaipaisi siistimistä sillä eri tahojen sisältö on aina hyvin erilaista ja näkyy että se tuotetaan välillä omin voimin. Netistä tieto pitää olla löydettävissä yhdellä silmäyksellä eikä avaamalla alasivuilla olevia liitetiedostoja. Tästä esimerkkinä mainittakoon tulonselvityslomakkeen täyttö päivähoitoon.

Sähköisen asioinnin mahdollisuus tulee nostaa paremmin esille kaupungin nettisivuilla

Jos systeemi toimisi, niin hyvä olisi. Mutta mistä saada toimintavarmuus systeemille....

sähköistä asiointia entistä enemmän vain terveystarpeihin koko sektorilla. Varmaan muilla alueilla ollaan jo hyvässä tilanteessa.

Medinet on kehittäminen ja sen lisäosat käyttöön esim. Vuorovaikutteisesti. Esim verenpaineen omseuranta ja hoitajien kommentointi. Painonhallintaan voisi olla some-ryhmä (suljettu), jossa hoitaja taustalla neuvoo ja ohjaa...

Omaterveystarpeet medinet on todella epäselvä ja epäkäytännöllinen, toivon siihen kehitystä ja parannusta.

Ongelma on varmaan kattavuus, kaikilla ei ole nettiä tai tietokonetta, kaikille ei tule Pogostan sanomat, tieto ei aina tavoita kaikkia ihmisiä. Kunnalle omat facebook tai twittwer, jossa tiedotetaan reaaliajassa tapahtumia ja mahdollisia ongelmia, palautesivusto tai portaali myös, jossa suodatus törkyviesteille

Vapaa sana, ei \*vapaasana. Tai: sana on vapaa. Opetelkaa kirjoittamaan.

Miksi hankitaan sellaiset ohjelmat jos nykypäivän tekniikkaa ei voida hyödyntää ?

Ja henkilökunnan koulutus on saatava palvelemaan käyttäjiä. Pois sellainen asenne - ei kuulu minulle- enkä minä osaa sanoa

ihan sairaan huonot sivut. tosi hitaat ja kaatuu kokoajan. tekijän kannattaisi mennä opiskelemaan asiaa lisää että saataisiin kunnon sivut. täysin paskat sivut. ei toimi.
<p>Ilhmeellinen kysely, kun pitää heti valita jotain palvelurakenteita ja sieltä taas avautuu uusi valikko. Huuh.</p> <p>Se nykyinen epalvelusivu on just sen näköinen, että sitä ei oikeasti ole tarkoitettu kenenkään käyttävän tai tajuavan ketä varten se on tehty. joten hyvä että uudistuu!</p> <p>Päiväkotien ja perheiden välille viestintää. Entinen päivähoitoaikojen ilmoittaminen oli parempi, koska sivuilla oli muutakin kuin vain hoitoajat. Nykyisessä ei ole huomioitu vanhempien ja päiväkotien viestintää millään tavalla. Ja monimutkaisemmalta vain vaikuttaa tuo uusi sivu, kun ei heti pääse hoitoaikoja ilmottamaan, vaan joutuu kahteen kertaan näppäileä pankkitunnukset. Perseestä sanon minä!</p> <p>Hienosti uudistatte palvelua kun huononpaan suuntaan menee. Konsultit nauraa matkalla pankkiin, raha virtaa taas ja uudistuksesta päättänyt saa jonkun höpöhöpö-kehitystunnustuksen ja kaikki on kahvipöydän ympärillä taas niin ylpeinä.</p> <p>Harmi että ns. peruskäyttäjää uudistus huononpaan lähinnä ärsyttää ja saa kyseenalaistamaan asioista päättävien ammattitaidon.</p> <p>EPalvelun ulkoasua voisi kehittää, visuaalisuus tällä hetkellä 90-aluvun alun nettisivujen tasoa</p> <p>Kaikki sähköisen asiainninkin linkit olisi hyvä koota yhdelle sivulle minkä löytää nopeasti menemättä haun kautta tai monen klikkauksen taakse. Parasta olisi jos etusivulla olevasta valikosta saisi sähköiset palvelut välilehden auki ja siellä olisi kaikki kategorioittain.</p> <p>huono kaavake oli tämä</p> <p>Hei, tutustuin tähän kyselyyn, koska koin sen mielenkiintoisena. Mielestäni kyselyn rakenne on erittäin haastava. Tulisi tuntee olemassaolevat sähköiset palvelut, löytää puuttuvat palvelu ja kaikki tämä hierarkisen valikon kautta. Kyselyyn vastaaminen vaatisi todella paljon aikaa ja miettimistä. Olisin suositellut huomattavasti avoimempaa ja nopeammin lähestyttävää kyselymallia.</p> <p>Minulle sähköinen asiointi on mieluista ja sujuvaa, mutta kun ajattelen esim. äitiäni, on hän tämän kaiken ulkopuolella. Haluankin painottaa, että on tärkeää että palveluja saa edelleen muutenkin kuin sähköisesti! Palveluja ei saa myöskään arvottaa niin, että perinteisiä palvelumuotoja käyttävät jäivät huonompaan asemaan esim. palvelumaksuja ei saa tulla tms. Kaikilla ei ole mahdollisuutta eikä kykyä sähköisiin palveluihin.</p>

Hoitoaikojen ilmoittaminen on ihan liian vaikeaa. Se sisältää aivan liian monta vaihetta kaikkine avainlukuineen ja hyväkymisineen. Se pitäisi ehdottomasti muuttaa sellaiseksi, että siihen kirjaudutaan ensimmäisen kerran pankkitunnuksilla (jos se on tarpeen) ja sen jälkeen voi itse luoda oman käyttäjätunnuksen ja salasanan joilla pääsee suoraan ilmoittamaan hoitoajat ilman jotain ihme välivaiheita.

Hei yritin etsiä yhteystietoja kuinka voisin auttaa lähiomaistani vammaispalveluiden kautta, ja minulle tuputettiin tätä sähköistä asiointia, ilman mitään järkevää yhteydenotto muotoa mahdollisuutta etusivulla.

Enhän minä nyt herranen aika voi ruveta toisten ihmisen pankkitunnuksia pihistämään vain sen takia, että he saisivat palvelua!

Kyllähän minä sen ymmärrän, että sähköinen asiointi on seksikästä, minähän saan elantoni siitä että opetan ihmisiä moiseen, mutta niin pitkään kuin maalaisjärjen käytöstä ei saa tuotantopalkkiota, eikä sitä sisällytetä tarjouskilpailuun, niin minulla riittää töitä.

## **4.2 Asioinnin kehittäminen**

Tutkimustulokset käydään yhdessä läpi maakunnallisen sähköisen asioinnin ohjausryhmässä sekä Siun soten sähköisen asioinnin projektiryhmässä, mutta ovat tarvittaessa hyödynnettävissä yhteistyötahoille kuten P-K:n maakuntaliitolle, Karelia-ammattikorkeakoululle sekä muille tahoille. Tulokset on selkeästi jaoteltavissa kolmeen eri kehittämisalueeseen: 1. Nykyisten palveluiden tietoisuus, 2. Nykyisten palveluiden kehittäminen 3. Uudet ideat ja tarpeet.

### **4.2.1 Nykyisten palveluiden tietoisuus**

Tuloksien perusteella käy ilmi, ettei sähköisistä asiointipalveluista ole markkinoitu tarpeeksi näkyvästi, jotta palvelu olisi tavoittanut asiakkaat. Jotta olemassa olevat asiointipalvelut saadaan kuntalaisten tietoisuuteen, voidaan markkinointia kehittää useammalla tavalla.

Kuntien viranomaisten järjestäytyminen ja uusien menetelmien käyttöönotto vaatii totuttujen toimintamallien muutosta ja omaksumista. Muutosta lähdetään viemään tietoisesti ylhäältä alaspäin sähköisen asioinnin ohjausryhmän jäsenten kautta, jotka ovat oman kuntansa päättävässä asemassa olevia edustajia. Viranomaisille järjestetään tarpeen mukaan PTTK:n kautta koulutusta ja perehdytystä olemassa oleviin palveluihin sekä lisätään tiedottamista. Tässä kohtaa yhteistyö Pohjois-Karjalan maakuntaliiton Kaista käyttöön -hankkeen asiantuntijaryhmän kanssa voidaan käynnistää. Hankkeen tavoitteena on jalkauttaa sähköisiä asiointipalveluja kuntalaisille yhdistysten ja järjestöjen avulla. Tämän mahdollistaa myös jo melko pitkälle edennyt valokuidun rakentaminen ja käyttöönotto maakunnassa.

Sosiaali- ja terveystietojärjestelmien sähköinen asiointi huomioidaan jatkossa omana kokonaisuutenaan Siun soten toimintana. Soten palvelut liitetään yhteiselle palvelualustalle niin, että kuntalaiset löytävä kaikki asiointipalvelut samasta paikasta. Asiakasnäkökulmasta tarkasteltaessa on tärkeintä, ettei kuntalaisen

tarvitse tietää minkä toimialueen alle mikäkin palvelu kuuluu, vaan riittää, että palvelut ovat helposti löydettävissä.

Asioiden tunnettuutta lisätään yllä olevien menetelmien lisäksi mainostamalla sähköisiä palveluja kuntien kotisivuilla näkyvästi sekä hyödyntämällä mediaa kuten Facebookia ja Twitteriä. Uuden julkaistun Miunpalvelut-verkkopalveluportaalin tiedotustilaisuus järjestettiin 7.4.2016 maakunnan lehdistölle.

#### **4.2.2 Nykyisten palveluiden kehittäminen**

Kyselyn vastauksissa oli annettu palautetta olemassa olevista asiointipalveluista. Vastaukset ja palautteet käsitellään maakunnallisessa sähköisessä ohjausryhmässä sekä Siun soten sähköisen asiointin projektiryhmässä. Jos muutokset nähdään tarpeellisina sekä mahdollisina, käydään jatkokeskusteluja toimittajan kanssa teknisistä ratkaisuista, kustannuksista sekä toteutusaikataulusta.

Olemassa oleviin palveluihin tehtävät pienimuotoiset tarkemmin sanottuna sisällölliset muutokset sisältyvät toimittajan ylläpitoon, joten nämä priorisoidaan ensimmäisiksi toteutettaviksi. Muutoskehittämisessä huomioidaan myös mahdolliset integraatiotarpeet sekä sähköinen arkistointi kokonaisprosessin läpimenon tehokkuuden lisäämiseksi.

#### **4.2.3 Uudet ideat ja tarpeet**

Tutkimustulosten perusteella tarve sähköisille palveluille tänä päivänä on olemassa ja selkeästi kasvavassa määrin eri käyttökohteisiin. Vastauksista tuli esille monipuolisia sähköistämisen tarpeita. Perinteisten sähköisten hakemus- ja ilmoittautumislomakkeiden lisäksi tarve on kehittää videoasiointia, jonka välityksellä saadaan mm. kotihoitoon videovälitteinen yhteydenoton työkalu hoitajan ja kotona asuvan kuntalaisen välille. Lisäksi toivotaan chat-palvelua ja tehokkaampia ajanvarausjärjestelmien käyttömahdollisuuksia.

Uudet ideat ja tarpeet huomioidaan jatkokehittämisessä maakunnallisessa sähköisen asioinnin ohjausryhmässä sekä Siun soten sähköisen asioinnin projektiryhmässä. Jatkokehittämisessä mukana ovat useat muutkin tahot kuten kuntien viranomaisista koostuvat eri toimialojen työryhmät ja Siun soten palvelupakettityöryhmät. Toteutettavissa olevat uudet asiointipalvelut priorisoidaan ja pyritään löytämään maakunnalliset yhtenevät toimintamallit, mutta ne räätälöidään tarvittaessa kuntakohtaisesti niin, että kunnat voivat mahdollisimman tehokkaasti vastata kuntalaistensa tarpeisiin. Organisaation näkökulmasta tarkasteltaessa pyritään kehittämään palveluja Pohjois-Karjalan alueella yhtäläisiksi niin, että toimintamallit sekä palvelut olisivat kunnissa samanlaisia. Näin palvelujen muutokset, ylläpito ja jatkokehittäminen helpottuvat. Yhtäläiset sovitut toimintamallit nopeuttavat uusien palvelujen käyttöönottoa mikä taas puolestaan parantaa asiakaspalvelua.

Kunnat poikkeavat kuitenkin toisistaan asukasluvuiltaan ja resursseiltaan niin, että aina ei ole mielekästä toteuttaa asiointipalveluja samalla tavalla. Näissä tilanteissa palveluja voidaan räätälöidä kuntakohtaisesti asiakaslähtöisesti kysynnän ja tarjonnan mukaan. Jatkokehittämisessä huomioidaan myös mahdolliset integraatiotarpeet sekä sähköinen arkistointi kokonaisprosessin läpimenon tehokkuuden lisäämiseksi.

Jatkokehittämisen myötä syntyvät uudet ratkaisut kootaan Miunpalvelut-verkkopalveluportaaliin kuntalaisten käytettäväksi. Uusia asiointipalveluratkaisuja käyttöönotettaessa on huomioitava kuntien viranomaisten perehdyttäminen ja markkinointi sekä palvelujen jalkauttaminen kuntalaisille.

Videoasiointia kehitettäessä huomioidaan kevään ja kesän 2016 aikana tapahtuva maakunnallinen videoinfrastruktuurin päivittäminen sekä KL Kuntahankintojen kautta tapahtuva kilpailutus, jotta sähköiset palvelut saadaan mahdollisimman tehokkaiksi niin kuntalaisille kuin kuntien viranomaisille.

Karelia-ammattikorkeakoulu on hakemassa rahoitusta Digi-sote-hankkeeseen, jonka tavoitteena on löytää muun muassa 100 päivän ketterän menetelmän koekäyttöjä erilaisille käyttökohteille, joissa voidaan hyödyntää sähköistä asiointia. Jos hanke saa myönteisen rahoituspäätöksen kesäkuussa 2016, aloitetaan yhteistyöselvittelyt sähköisen asioinnin jatkokehittämiseksi.

Miunpalvelut-verkkopalveluportaalin yhtenä kehittämiskohteena on saada toimiva kertakirjautuminen niiden palveluiden osalta, joissa on tällä hetkellä Vetuma eli verkkopankkitunnistautuminen. Tämä helpottaa kuntalaista liikkumaan ja asioimaan palveluista toiseen saman istunnon aikana yhdellä kirjautumisella ja tunnistautumisella. Uuden kertakirjautumisen tunnistautumISRatkaisun tarjoaa eSuomi.fi.

Meneillään oleva maakunnallinen sähköisen asioinnin kehittäminen nivoutuu valtakunnalliseen eSuomi.fi-palvelun kehittämiseen. eSuomi.fi-palvelun tavoitteena on luoda kuntalaiselle henkilökohtainen asioinnin portaali, josta löytyvät niin kuntien, valtion kuin yksityisen sektorin tarjoamat sähköiset palvelut yhdestä paikasta. Kehittämistä ohjaa Kansallinen palveluarkkitehtuuri (KaPA), joka tarjoaa kuusi kokonaisuutta, joiden avulla liittyminen eSuomi.fi-palveluun onnistuu.

eSuomi.fi-palvelu tarjoaa seuraavat kokonaisuudet:

- Asiointivaltuudet, joka mahdollistaa puolesta asioinnin niin omaisten kuin yrityksen puolesta (KaPA 2015a)
- Karttapalvelun, josta kuntalainen voi nähdä haluamansa palvelut, mitkä sijaitsevat hänen asuinalueellaan (KaPA 2015b)
- Kansalaisen palvelunäkymän, jonne kirjautuessaan kuntalainen näkee omat henkilökohtaiset kuntien, valtion sekä yritysten tarjoamat sähköiset asiointipalvelut (KaPA 2015c)
- Palvelutietovaraston, jonne viedään kunta- ja palvelukohtaiset metatiedot (KaPA 2015d)
- Palveluväylä, joka on tekninen tiedonsiirto- ja -välitysratkaisu (KaPA 2015e)

- Tunnistautumisen, joka mahdollistaa kertakirjautumisen yhden istunnon aikana (KaPA 2015f).

P-K:n maakunnallisen sähköisen asiointin ohjausryhmän tavoitteena on löytää rajapinta palvelunäkymään, jolloin kaikki Pohjois-Karjalan maakunnan sähköiset palvelut eli Miunpalvelut löytyvät myös valtakunnallisesta järjestelmästä. Kansalaisen palvelunäkymä mahdollistaa kirjautumisen jokaisen kuntalaisen henkilökohtaiseen näkymään, josta kuntien sähköisten asiointipalvelujen lisäksi löytyvät muun muassa verohallinnon, poliisin sekä Kelan sähköiset palvelut.

## **5 Käyttöliittymän kehittäminen**

Maakunnallisen sähköisen asiointin ohjausryhmässä palveluja kehitettäessä päädyttiin siihen, että sähköisten asiointipalvelujen käyttöä saadaan lisättyä kysyttyjen asiointipalvelujen lisäksi myös käyttäjäystävällisellä verkkoportaalisivustolla. Tätä varten ohjausryhmän vapaaehtoisista jäsenistä koostettiin ulkoasutyöryhmä, jonka tehtävänä oli saada toteutettua kuntalaisille suunnatut uudet verkkosivut, josta löytyvät Pohjois-Karjalan kuntien tarjoamat sähköiset asiointipalvelut koostetusti yhdestä paikasta. (Miunpalvelut 2016a.) Uuden ulkoasun määrittelyjen perusteella päädyttiin valitsemaan Suunnittelutoimisto Vaganzan Tuomas Kinnusen ulkoasusuunnitelma sekä Arcusys Oy:n tekninen toteutus tarjouksien mukaisesti.

Ulkoasumuutoksen määrittelyissä visiona oli, että sivusto tulee olemaan yksi käytettävimmistä sähköisen asiointin palveluista Suomessa. Tavoitteena oli, että sivusto on pohjoiskarjalaisten laajasti omaksuma ja tunnistama palvelu, joka yksinkertaistaa ja helpottaa kansalaisten asiointi turvallisesti viranomaisten kanssa. Muina määrittelyinä olivat helppokäyttöisyys, esteettömyys, näkyvyys hakukoneissa, palvelujen laadun kehittäminen käyttäjien kanssa, kustannustehokkaammat julkiset palvelut, parempi tiedonkäsittely sekä yhteentoimivuus.

Sivuston sisältö suunnattiin loppukäyttäjille, joten virkamiestermit avattiin ymmärrettävään muotoon. Sisällöltä toivottiin pohjoiskarjalaisen rentoa, mutta



siitä huolimatta vakuuttavaa. Sisällön täytyy ohjata asiakasta etenemään palvelussa alusta loppuun saakka helposti, jolloin hän on myös tietoinen missä palvelun sisällä milläkin hetkellä on, erityisesti kuntakohtaisilla sivuilla hakemusta täyttäessä. Kaikkien palveluiden on löydyttävä kätevästi niin palvelukohtaisesti kuin kuntakohtaisesti.

Uutta ulkoasua tullaan vielä testaamaan ulkoasutyöryhmässä sekä yhteistyössä Pohjois-Karjalan näkövammaisten edustajan kanssa.

Käytössä olleelle ePalvelut sivustolle oli kehitettävä uusi kuvaavampi nimi. Pitkän pohdinnan jälkeen ulkoasutyöryhmä päätti uuden palvelun nimeksi Miunpalvelut ja verkkoportaali osoitteeksi muotoutui <https://www.miunpalvelut.fi>

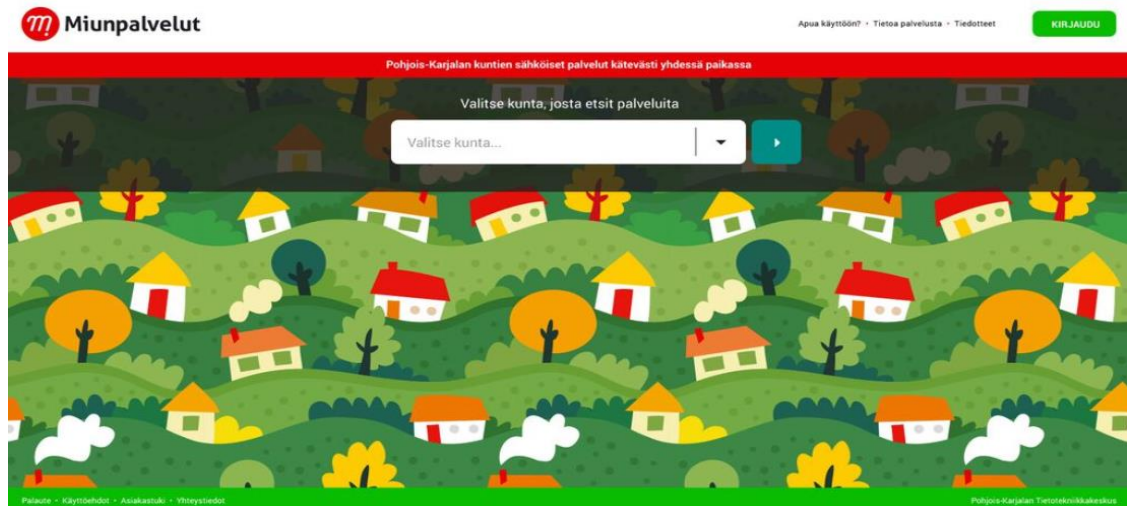
## **5.1 Sivuston markkinointi**

Uuden palvelun tarjoajina ovat kaikki sähköisen asioinnin sopimuskunnat, joten sivusto julkaistiin yhdessä mukana olevien kuntien kanssa. Sivustoa markkinoidaan kuntien kotisivuilla, paikallislehdissä, sosiaalisessa mediassa kuten Facebookissa ja Twitterissä, kuntien toimipisteissä sekä kuntien pitämässä infotilaisuuksissa. Miunpalvelut-sivusto julkaistiin 9.3.2016. Julkaisun jälkeen PTTK järjesti tiedotustilaisuuden paikalliselle medialle 7.4.2016. Maakunnallisen sähköisen asioinnin ohjausryhmän jäseniä tuli tilaisuuteen kertomaan oman kuntansa tarjoamista sähköisistä palveluista.

Tiedottamisen kautta palveluiden käytön odotetaan lisääntyvän. Toiveena on saada paljon palautteita niin kuntien tarjoamista palveluista kuin sähköisestä asioinnin alustan toimivuudesta, mitkä mahdollistaisivat asiakaslähtöisen jatkokehittämisen myös tulevaisuudessa. Kuntalaisia pyydetään antamaan palautetta asioinnista joko suoraan kuntien viranomaisille tai Miunpalvelut-sivustolta löytyvän Palaute-linkin kautta.

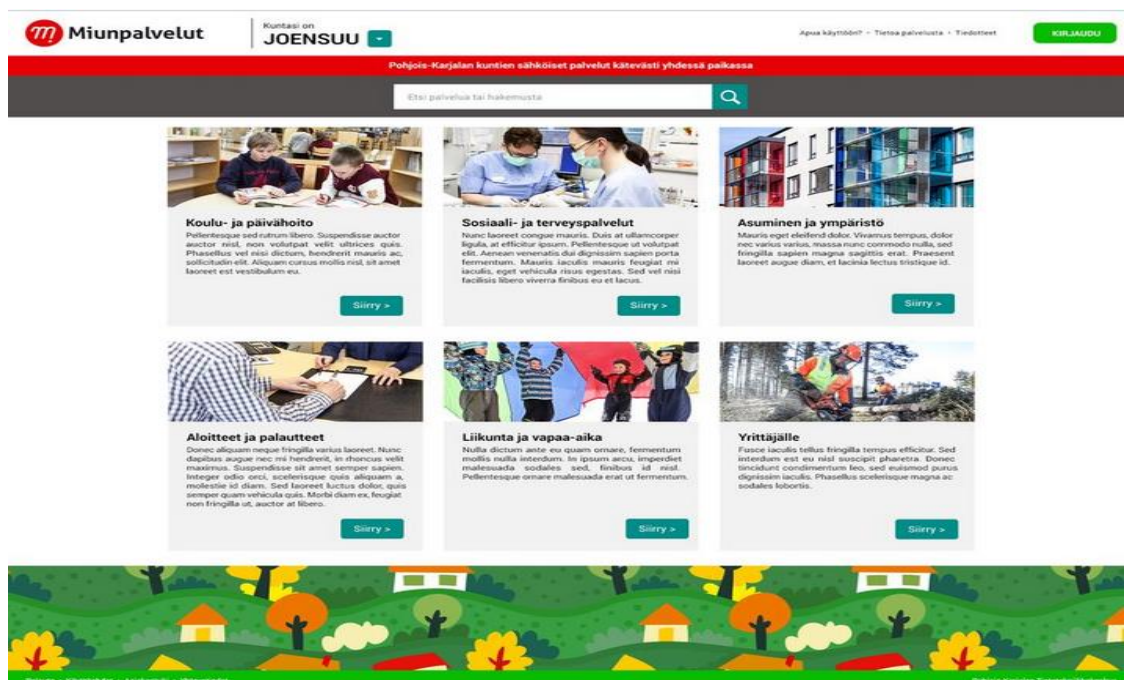
## 5.2 Miunpalvelut

Asiakas valitsee etusivulla kunnan, josta palvelua haetaan tai vaihtoehtoisesti kirjautuu suoraan verkkopankkitunnuksilla palveluun (kuva 9).



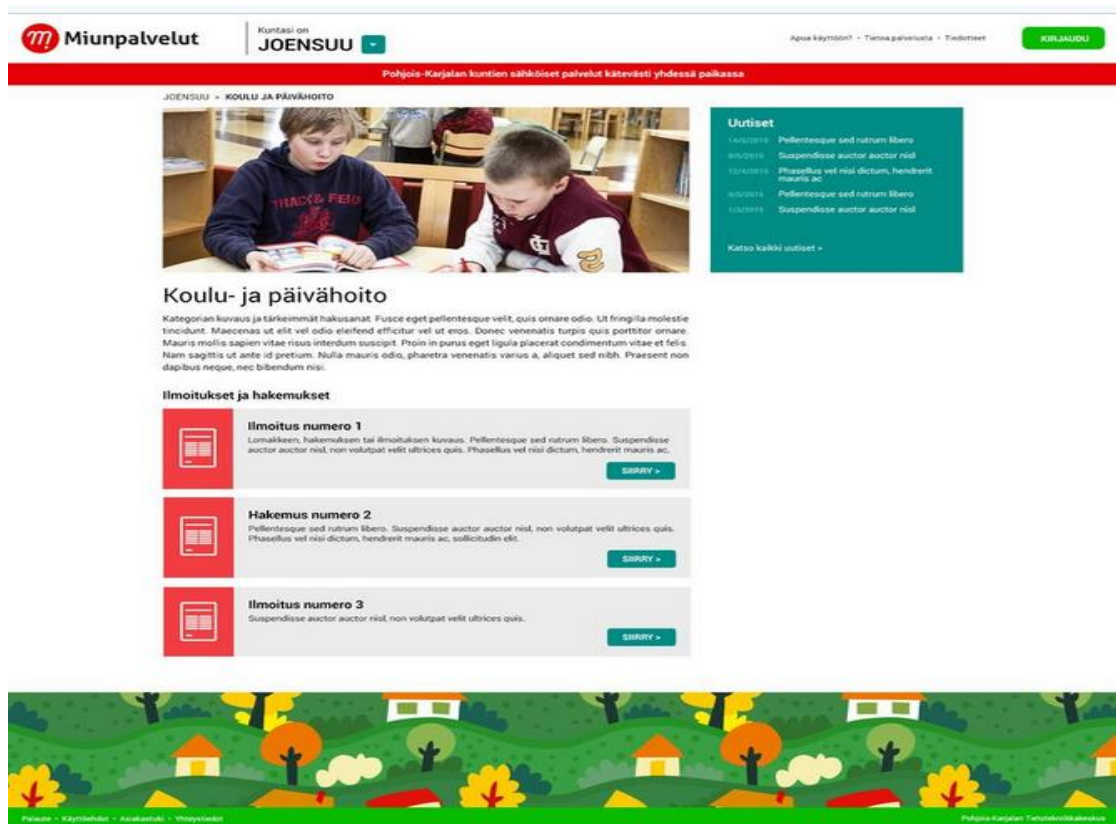
Kuva 9. Miunpalveluiden etusivu.

Kuntavalinnan jälkeen palvelut on kategorisoitu selkeiksi kokonaisuuksiksi kuvien sekä palvelukuvaustekstein (kuva 10). Palvelualueiden ja palveluiden määrä poikkeaa kunnittain.



Kuva 10. Miunpalveluiden kategoriasivu.

Valitun kategorian alta löytyy luettelo lomakkeista tarkempine palvelukuvauksineen (kuva 11). Google optimoidaan niin, että asiakas siirtyy suoraan ko. sivulle esimerkiksi Päivähoitohakemusta etsiessään.



Kuva 11. Miunpalveluiden lomakesivu.

Responsiivisuus on huomioitu asiointisivuston kehityksessä. Palveluja voidaan käyttää laiteriippumattomasti myös mobiililaitteilla sekä tableteilla sivuston skaalautuessa laitteen näytön asetusten mukaisesti (kuva 12).



Kuva 12. Miunpalvelut mobililaitteilla ja tableteilla.

### 5.3 Videoasiointi

Yhtenä kehityskohteena ja lisäarvoa tuovana ratkaisuna sähköiseen asiointiin saadaan videoasiointinista, jolloin kuntalainen voisi halutessaan ottaa yhteyden viranomaiseen joko videoneuvottelun tai chat-ominaisuuden välityksellä. Esimerkiksi, jos kuntalainen on täyttämässä sähköistä hakemusta ja eteen tulee epäselvyyttä tai kysyttävää, hän voisi ottaa joko suoraan online-yhteyden viranomaiseen tai varaamalla palveluajan kalenteritoiminnolla. Samassa istunnossa voisi myös jakaa materiaalia sekä pyytää muita osallistumaan samaan istuntoon.

Rääkkylässä ja Ilomantsissa on meneillään videoasiointin pilotoinnit. Linkit palveluun on upotettu kuntien kotisivuille. (Rääkkylän kunta 2016; Ilomantsin kunta 2016.) Siun soten videoasiointia lähdetään kehittämään ensisijaisesti

kotona asuvien tueksi sekä lääkäreiden ja hoitajien konsultoinnin sekä koulutuksen apuvälineeksi.

#### 5.4 Palvelun toimivuus

Miunpalvelussa asiointi on turvallista. 256-bittisellä salauksella on suojattu tietoturallinen käyttö. Taulukossa 5 on lueteltu asiakaslaitteille asetetut suositukset sekä vaatimukset tuetuista käyttöjärjestelmistä ja selainversioista. Käyttäjän vastuulla on suojautua muilta tietoturavaultilta, joten tärkeää on huolehtia oman laitteen ajantasaisesta tietoturvasta, säilyttää pankkitunnukset huolellisesti sekä noudattaa Miunpalvelujen käyttöohjeita. (Miunpalvelut 2016b).

<b>Tuetut käyttöjärjestelmät</b>	Windows Mac OS X
<b>Tuetut selaimet</b>	Microsoft Internet Explorer 9.0 tai 10.0 Mozilla Firefox 4.0 tai uudempi Safari 5.1.7 tai uudempi Google Chrome 10.0 tai uudempi
<b>Internet-yhteys</b>	Suosittelaa ADSL- tai kaapelimodeemiyhteyttä.
<b>Salaus</b>	Miunpalvelut on suojattu 256-bitin salauksella.
<b>Java Script</b>	Miunpalveluja käyttäessäsi JavaScriptin tulee olla sallittu.

Taulukko 5. Asiakaslaitteiden suositukset.

## 6 Pohdinta

Asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeää olisi saada sähköisen asioinnin kokonaisprosessi, sen läpimeno toimimaan jokaisen prosessin kohdalla nopeasti ja katkeamatta. Tämä ei ole vielä ollut mahdollista kuin muutamissa prosesseissa, koska toimintamallit poikkeavat toisistaan esimerkiksi päätösten osalta. Joissakin tapauksissa päätökset tehdään yhteisesti lautakunnan tasolla, jossa käytössä ovat vielä paperiversiot sekä tietojen käsinsyöttö taustajärjestelmiin. Lisäksi integraatioita sähköiseltä alustalta taustajärjestelmiin ei ole aina mahdollista eikä mielekästäkään toteuttaa joko avointen rajapintojen puuttuttua tai kustannussyistä. Muun muassa näissä vaiheissa kokonaisprosessin läpimenovaihe katkeaa ja näyttäytyy asiakkaalle prosessin hitautena ja toimimattomuutena. Oma haasteensa on löytää niin kuntalaisia kuin kuntia tyydyttäviä ratkaisuja, ja joiden toteutus olisi vielä kustannustehokasta. Integraatioiden toteutus vaatii vielä paljon kehittämistä myös niiltä osin, että päätökset ja vastaukset saataisiin asiakkaalle sähköisesti. Samoin kaksisuuntaisesta integraatioista olisi joidenkin prosessien osalta hyötyä, jolloin tietoa taustajärjestelmästä olisi mahdollista saada jo valmiiksi asiakkaan hyödynnettäväksi mm. esitäytön osalta sekä käsittelijän hyödynnettäväksi mm. päätöksen tekoa varten.

Sähköisen asioinnin kehittäminen jatkuu muun muassa tekniikan, kysynnän, tarpeiden, tarjonnan sekä lakimuutosten myötä. Muutoksissa on tärkeää pysyä mukana ja tehdä tarvittavat uudet ratkaisut tarpeen mukaan.

Kova teknologiakilpailu uusine teknisine ratkaisuneen ja uusien tarpeiden myötä ohjaa osaltaan sitä millaisille alustoille asiointipalveluja lähdetään tulevaisuudessa toteuttamaan. Tärkeää olisi ennakoida muutoksiin niin, että asiointipalveluja voidaan tarjota kuntalaisille ilman suurempia käyttökatoja.

Ensisijaisen tärkeää on kuitenkin saada ensin tietoisuuteen mikä on tavoitetilä. Tavoitetilään voidaan päästä tarkastelemalla olemassa olevia palveluja sekä kuunnella uusia ideoita ja tarpeita. Palvelujen ja uusien teknologisten ratkaisujen kehittäminen ja käyttöönotto tulisi lähteä todellisesta tarpeesta. Nykyiset toimintaprosessit tulisi piirtää konkreettisesti auki, jotta nähdään kuinka palvelut

tällä hetkellä tarjotaan, mitä sieltä voisi yksinkertaistaa, millaisia teknisiä ratkaisuja voisi kenties missäkin kohtaa hyödyntää. Nämä vaativat oman aikansa ja henkilönsä, johon ei tahdo oikein tarpeeksi löytyä resursseja. Muutos on hidasta ja riskinä on, ettei muutos tapahdu toivotulla tavalla lainkaan, jos kehitystä ei lähdetä määrätietoisesti ja strategian mukaan viemään eteenpäin.

Usein asiat nähdään oman toiminnan osalta pieninä palasina, eikä osata katsoa suurta kuvaa kokonaisuudesta. Sähköinen asiointi olisi mielestäni hyvä nähdä laajana ja moniulotteisena mahdollisuutena tehostaa kuntien tunnetusti jäykkiä ja hitaita toimintaprosesseja. Alussa muutos vaatii suuria ponnisteluja, hyvää muutosjohtajuutta, tehokasta viestintää, mutta siihen toimeen tulisi ryhtyä, jotta meille kaikille kuntalaisille saataisiin tasavertaiset ja laadukkaat palvelut.

Opinnäytetyössä oppimani asiat jaottuvat kahteen seuraavaan osa-alueeseen:

- Sähköisen asioinnin kehittäminen
- Henkilökohtainen oppiminen

Mielestäni sähköisen asioinnin kehittämisessä on tärkeää hahmottaa ja ymmärtää ensin tavoitetila, johon pyritään. Tavoite on saada toimivat, laadukkaat ja tasavertaiset sähköiset asiointipalvelut kuntalaisille. Asiakaslähtöisyys ja – tyytyväisyys täyttyy sähköisen asioinnin kokonaisprosessista, jonka lähtökohtana on kuntien viranomaisten halu oppi uutta, omaksuen uudet toimintamallit, joita sähköisen asioinnin käyttöönotto tuo entisiin totuttuihin toimintatapoihin. Tätä kautta sähköisten palvelujen markkinointi asiakkaille tapahtuu positiivisella asenteella luonnostaan. Onnistuneen markkinoinnin avulla asiakkaat löytävät palvelut helposti ja haluavat niitä käyttää, jota kautta volyymit kasvavat ja saadaan todellisia työaika- ja kustannussäästöjä kunnille. Tärkeintä toimivalle systeemille niin asiakkaan kuin kunnan viranomaisen näkökulmasta on, että sähköinen käsittelyprosessi on katkeamaton alusta loppuun saakka, asiakkaan kirjautumisesta palveluun, saaden viranomaisen tekemän päätöksen sähköisesti. Samassa yhteydessä kaikki tarvittavat tiedot ja asiakirjat siirtyvät taustajärjestelmiin sekä arkistoon sähköisesti mahdollisia jatkokäsittelyjä varten.

Sähköisen asioinnin kehittämiseen liittyen opin myös ymmärtämään kuinka paljon asiointipalvelujen tarjontaa tänä päivänä on markkinoilla. On omat haasteensa rajata päällekkäisten palvelujen kehittämistä, pilotointeja sekä käyttöönottoja.

Opinnäytetyössä omaan oppimiseen liittyviä onnistumisia ja haasteita olivat muun muassa tiedon keräämiseen liittyvät seikat. Kuinka saan kerättyä laajasta aihealueesta kompaktin kokonaisuuden niin, että asia pysyy yksinkertaisena ja ymmärrettävänä. Asiakaskyselyn sisältö oli myös saatava rajattua mahdollisimman kattavaksi, mutta samalla suppeaksi olemassa olevasta laajasta kirjosta. Työtä tehdessäni opin ajattelemaan ja hahmottamaan sähköisen asioinnin, kuntien tarjoamien palvelujen ja toimintaprosessien kokonaisuutta laajemmin sekä tarkastelemaan asioita eri kanteilta. Aikataulussa pysyminen työn ja perhe-elämän ohella toi omat haasteensa opiskeluun, jolloin tulin tietoisemmaksi omasta jaksamisesta ja tunnetiloista.

Opinnäytetyön aiheeksi valitsin nykyisen työni kehittämisen. Tämä tuntui alkuun sopivimmalta ratkaisulta, mutta ajan myötä siitä syntyiikin jonkinasteinen haaste. Sähköinen asiointi ja kuntien viranomaisten verkosto oli entuudestaan jo tuttua, joten opinnäytetyön eteneminen sujui melko mutkattomasti ja nopeasti. Jos opinnäytetyön aiheena olisi ollut täysin uusi tai entuudestaan tuntemattomampi, olisi siihen saattanut kuitenkin löytyä uudenlaista motivaatiota ja näkökulmaa oman työn ohella. Sähköisen asioinnin kehittäminen jatkuu opinnäytetyön tutkimusten perusteella yhteistyössä useiden työryhmien kanssa. Mielenkiinnolla odotan seuraavaa kehittämisporrasta, jota voisimme lähteä toteuttamaan.



## Lähteet

- Arcusys Oy. 2016. Verkkopalveluportaalin käyttötilastot 30.4.2015 – 29.3.2016. Arcusys-kayttotilastot-NKE statistics-20160329.xlsx
- Ilomantsin kunta. 2016. Kunnan tarjoamat palvelut. Opinnäytetyön aineisto asiakaskyselyyn. 2015. Karelian ammattikorkeakoulu. <http://www.ilomantsi.fi/>. 20.3.2016.
- Ilomantsin kunta. 2016. Videoasiointi.fi. <http://www.ilomantsi.fi/>. 2.4.2016.
- Joensuun kaupunki. 2016. Kaupungin tarjoamat palvelut. Opinnäytetyön aineisto asiakaskyselyyn. 2015. Karelian ammattikorkeakoulu. <http://www.joensuu.fi/>. 20.3.2016.
- KaPA. 2015a. Kansallisen palveluarkkitehtuurin asiointivaltuudet. <http://esuomi.fi/palveluntarjoajille/asiointivaltuudet/>. 20.3.2016.
- KaPA. 2015b. Kansallisen palveluarkkitehtuurin karttapalvelu. <http://esuomi.fi/palvelut-kartalle-hallinnon-karttapalvelun-avulla/>. 20.3.2016
- KaPA. 2015c. Kansallisen palveluarkkitehtuurin palvelunäkymät. <http://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelunakymat/>. 20.3.2016.
- KaPA. 2015d. Kansallisen palveluarkkitehtuurin palvelutietovaranto. <http://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/>. 20.3.2016.
- KaPA. 2015e. Kansallisen palveluarkkitehtuurin palveluväylä. <http://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palveluvayla/>. 20.3.2016.
- KaPA. 2015f. Kansallisen palveluarkkitehtuurin tunnistaminen. <http://esuomi.fi/palveluntarjoajille/tunnistaminen/>. 20.3.2016.
- Kiteen kaupunki. 2016. Kaupungin tarjoamat palvelut. Opinnäytetyön aineisto asiakaskyselyyn. 2015. Karelian ammattikorkeakoulu. <http://www.kitee.fi/>. 20.3.2016.
- Kontiolahden kunta. 2016. Kunnan tarjoamat palvelut. Opinnäytetyön aineisto asiakaskyselyyn. 2015. Karelian ammattikorkeakoulu. <http://www.kontiolahti.fi/>. 20.3.2016.
- Lehtonen, A. 2015a. Joensuun Vammaispalvelut. Sähköisen asiointin kokonaisprosessi. Vammaispalvelut\_prosessikaavio\_JNS\_v1.0.pdf
- Lehtonen, A. 2015. Opinnäytetyön asiakaskysely. Karelian-ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Webropol\_asiakaskysely\_2015-2016.xlsx
- Lehtonen, A. 2016. Pohjois-Karjalan maakunnallinen sähköinen asiointi. Tilannekatsaus. PTTK-esit-sahkoinen-asiointi-tilanne.pptx

- Lieksan kaupunki. 2016. Kaupungin tarjoamat palvelut. Opinnäytetyön aineisto asiakaskyselyyn. 2015. Karelian ammattikorkeakoulu. <http://www.lieksa.fi/>. 20.3.2016.
- Liperin kunta. 2016. Kunnan tarjoamat palvelut. Opinnäytetyön aineisto asiakaskyselyyn. 2015. Karelian ammattikorkeakoulu. <http://www.liperi.fi/>. 20.3.2016.
- Miunpalvelut. 2016a. Pohjois-Karjalan maakunnallinen verkkopalveluportaali. <https://miunpalvelut.fi>. 20.3.2016.
- Miunpalvelut. 2016b. Pohjois-Karjalan maakunnallinen verkkopalveluportaali. Miunpalvelut käyttöehdot, käytön turvallisuus sekä tuetut käyttöjärjestelmät sekä selaimet. <https://miunpalvelut.fi/asiakastuki>. 20.3.2016.
- Rääkkylän kunta. 2016. Kunnan tarjoamat palvelut. Opinnäytetyön aineisto asiakaskyselyyn. 2015. Karelian ammattikorkeakoulu. <http://www.raakkyla.fi/>. 20.3.2016.
- Rääkkylän kunta. 2016. Videoasiointi.fi. <http://www.raakkyla.fi/>. 2.4.2016.
- Sisäasiainministeriö. 2000. Verkkopalvelut käyttöön Veturi-projekti. Veturi.pdf. 5/2000.